

Sveučilište J.J. Strossmayera u Osijeku

Filozofski fakultet

Diplomski studij informatologije

Danijela Benić

**Istraživanje zadovoljstva korisnika Gradske knjižnice u Belom  
Manastiru**

Diplomski rad

Mentor: izv. prof. dr. sc. Kornelija Petr Balog

Osijek, 2013.

# SADRŽAJ

Sažetak .....	5
1. Uvod .....	6
2. Narodne knjižnice .....	7
2.1. Okruženje u kojem djeluju narodne knjižnice .....	7
2.2. Uloga i zadaci narodne knjižnice u lokalnoj zajednici .....	8
2.2.1. Informiranje .....	8
2.2.2. Opismenjavanje .....	9
2.2.3. Obrazovanje .....	10
2.2.4. Kultura .....	10
3. Vrednovanje uspješnosti poslovanja u narodnim knjižnicama .....	11
3.1. Metode mjerenja uspješnosti poslovanja u narodnim knjižnicama .....	11
3.2. Koncept kvalitete .....	13
3.2.1 Mjerenje očekivanja i zadovoljstva korisnika .....	14
4. Kultura vrednovanja kao dio organizacijske kulture u knjižnicama .....	17
4.1. Razvoj kulture vrednovanja u knjižnicama .....	18
4.2. Kultura vrednovanja u hrvatskim knjižnicama .....	19
5. Istraživanje zadovoljstva korisnika Gradske knjižnice u Belom Manastiru .....	22
5.1. O knjižnici .....	22
5.2. Ciljevi istraživanja i hipoteze .....	24
5.3. Instrument i metodologija .....	25
5.4. Rezultati .....	26
5.4.3. Stupanj obrazovanja .....	27
5.4.6. Učestalost korištenja knjižnicom .....	29
5.4.8. Zadovoljstvo i važnost pojedinačnih usluga .....	30
5.4.9. Vrednovanje sveukupnog zadovoljstva .....	36
5.4.10. Razlozi nezadovoljstva .....	37
5.4.11. Najbolje usluge u knjižnici .....	37
5.4.12. Prijedlozi za poboljšanje usluga .....	38
5.4.13. Preporuka za korištenje .....	38
5.5. Rasprava .....	39
5.6. Zaključak istraživanja .....	43

6. Zaključak .....	45
7. Literatura .....	46
8. Prilozi .....	49

*Zahvaljujem djelatnicima Gradske knjižnice Beli Manastir na susretljivosti i pomoći  
prilikom provođenja ovog istraživanja.*

## **Sažetak**

Tema ovog diplomskog rada jest istraživanje zadovoljstva korisnika Gradske knjižnice Beli Manastir. Rad ima dvije osnovne cjeline, teorijski dio te onaj koji se odnosi na samo istraživanje. Sadrži pregled osnovnih pojmova i zadataka vezanih za narodne knjižnice i metode mjerenja uspješnosti poslovanja te nas uvodi u problematiku vrednovanja u svjetskim i hrvatskim narodnim knjižnicama koje se nalaze na pragu promjena nastalih prodiranjem informacijsko-komunikacijske tehnologije u sve sfere društvenog života. Sustavno provođenje mjerenja uspješnosti poslovanja stoga je nužno za opstanak knjižnica. Najčešća mjerenja su ona koja se tiču kvalitete usluga i zadovoljstva korisnika. Ovaj rad predstavlja istraživanje toga tipa te može poslužiti kao temelj za buduća mjerenja u Gradskoj knjižnici Beli Manastir.

**Ključne riječi:** Gradska knjižnica Beli Manastir, narodne knjižnice, mjerenje uspješnosti poslovanja, koncept kvalitete, istraživanje zadovoljstva korisnika, kultura vrednovanja.

## 1. Uvod

Knjižnice se nalaze na pragu promjena uzrokovanih prodiranjem informacijsko-komunikacijske tehnologije u sve sfere javnog i privatnog života korisnika. Narodne knjižnice imaju važnu ulogu i zadaće u lokalnoj zajednici u kojoj djeluju te se kao takve moraju neprestano suočavati s brojnim izazovima koje im promjene nameću. Otežavajuća okolnost jest i recesija koja im nameće potrebu za neprestanim dokazivanjem svoje kvalitete osnivačima odnosno financijerima. Ovakve okolnosti u kojima su se narodne knjižnice našle iziskuju pomna planiranja i dobru organizaciju poslovanja te sustavna vrednovanja njihove kvalitete. Vrednovanje se tradicionalno odnosilo samo na statističke podatke odnosno kvantitativna mjerenja, no danas su uz statističke podatke najdragocjeniji oni koji nam govore o kvaliteti usluge i zadovoljstvu korisnika. Kvantitativna i kvalitativna mjerenja na taj se način nadopunjuju, o čemu govori i ovaj diplomski rad u svom teorijskom dijelu.

Cilj ovog diplomskog rada je istražiti koji je stupanj zadovoljstva korisnika Gradske knjižnice Beli Manastir te pružiti neke smjernice za daljnja mjerenja u toj knjižnici.

Rad se sastoji od teorijskog i istraživačkog dijela. Teorijski dio uvodi nas u jedno konkretno istraživanje zadovoljstva korisnika. U teorijskom dijelu rad donosi pregled osnovnih koncepata koji se tiču narodnih knjižnica, njihove zadaće i okruženja u kojem djeluju. Nadalje, daje pregled najzastupljenijih metoda mjerenja uspješnosti poslovanja s posebnim naglaskom na koncept kvalitete te naposljetku daje kratki povijesni pregled vrednovanja u svijetu i Hrvatskoj s naglaskom na primjere dobre prakse. U drugom dijelu rada predstavljeno je Istraživanje zadovoljstva korisnika Gradske knjižnice Beli Manastir. Navedeni su ciljevi i postavljene hipoteze te je opisana cjelokupna metodologija istraživanja. Naposljetku su predstavljeni rezultati te rasprava i zaključak cjelokupnog istraživanja.

## 2. Narodne knjižnice

### 2.1. Okruženje u kojem djeluju narodne knjižnice

Pri spomenu knjižnice u današnje vrijeme često možemo čuti izraze kao što su novo okruženje, izazovi novog doba, razvoj tehnologije i slično, što nije nimalo čudno. Nedvojbeno je da se informacijsko-komunikacijska tehnologija tijekom posljednjih nekoliko desetljeća uvukla u sve sfere društvenog i privatnog života pa tako i u knjižnice te zauvijek promijenila način komunikacije i dolaženja do informacija. Njen ubrzani razvoj nameće knjižnicama potrebu za uvođenjem korjenitih promjena u poslovanje, pružanje usluga i odnos prema korisnicima. Kako bi i dalje uspješno ispunjavale svoju svrhu i zadaću knjižnice se konstantno moraju, usuđujemo se reći i više nego mnoge druge ustanove i institucije, prilagođavati promjenama. Internet je danas većini ljudi postao glavni izvor informacija (što su nekada bile knjižnice, knjige, novine, radio i televizija). Internet je sve to u jednom. Medij broj jedan u svakodnevnom životu. Živi je to organizam, puno veći i jači od knjižnice, ali isto tako, puno nepouzdaniji. U moru informacija nije se lako snaći. Srećom, knjižnična djelatnost raspolaže znanjima i vještinama sakupljanja, organizacije, pohrane, čuvanja i dijeljenja informacija. Te vještine primijenjene u okruženju informacijsko-komunikacijske tehnologije osiguravaju vrijedno i pouzdano informacijsko i kulturno središte za zajednicu.

Svaka se knjižnica, bila ona nacionalna, narodna, školska, visokoškolska ili specijalna, na svoj način nosi s izazovima novog doba, ovisno o zadaći knjižnice ili ustanove u kojoj djeluje, ulozi u društvu, profilima korisnika i financijskim sredstvima. Narodna knjižnica, kao mjesno informacijsko središte kojemu je jedan od zadataka omogućiti pristup svim vrstama znanja i informacija<sup>1</sup>, ima vrlo opširnu i ozbiljnu zadaću, društveno je i moralno odgovorna za cijelu zajednicu te mora zadovoljiti potrebe korisnika raznolikih profila, ne zaostajući pri tome za tehnološkim promjenama i inovacijama.

Jedna od globalnih promjena koje utječu na knjižnice jest recesija ili velika financijska kriza. Financijska kriza koja je zahvatila cijeli svijet, sve privatne i javne sektore, nije zaobišla ni narodno knjižničarstvo. Nastupila je 2007. godine i traje još i danas. Novaca je malo, a potrebe rastu. Narodne knjižnice stoga neprestano moraju podsjećati svoje osnivače i mjesnu vlast na

---

<sup>1</sup> Usp. IFLA/UNESCO public library manifesto 1994. URL: <http://www.ifla.org/publications/iflaunesco-public-library-manifesto-1994> (2013-03-28)

važnost ulaganja u knjižnice<sup>2</sup> te dokazivati isplativost i kvalitetu svojih programa i usluga, kako bi izborile svoje mjesto u proračunu. Težak je posao pred knjižnicama i njihovim djelatnicima koji u vrijeme velike svjetske krize moraju knjižnicama povratiti „slavu“ i ukazati na važnost svoje uloge u zajednici, ali u nekom sasvim novom, multimedijalnom ruhu.

## 2.2. Uloga i zadaci narodne knjižnice u lokalnoj zajednici

Narodna knjižnica ima mnoštvo važnih uloga koje igra u životu zajednice u kojoj djeluje. Prije svega važno je da je narodna knjižnica upoznata s problemima zajednice, kako bi uspješno uspostavila i provodila usluge primjerene potrebama svih članova zajednice, posebice onih koji se iz nekog razloga ne osjećaju kao njezin sastavni dio.<sup>3</sup> IFLA-in i UNESCO-ov manifest za narodne knjižnice ističe kako je važno da narodna knjižnica ispunjava četiri osnovne zadaće: informiranje, opismenjavanje, obrazovanje i promicanje kulture u zajednici, ne čineći pritom nikakve dobne, rasne, spolne, vjerske, nacionalne, jezične ili imovinske razlike među korisnicima.<sup>4</sup>

### 2.2.1. Informiranje

Narodna knjižnica je svojevrsno informacijsko središte lokalne zajednice. Njena informativna uloga jedna je od najopširnijih i najvažnijih uloga u zajednici. Knjižnica je dužna pružiti informacije o zavičaju u kojem djeluje putem zavičajne zbirke, čije postojanje i održavanje podrazumijeva istraživanje, sakupljanje, pohranjivanje i davanje na korištenje građu o topografiji, povijesnom, gospodarskom i kulturnom razvitku svog područja.<sup>5</sup> Udruženje narodnih knjižnica (*Public Library Association - PLA*), osnovanih pri Američkom knjižničarskom društvu (*American Library Association – ALA*) u svom dokumentu iz 2009. godine ističe kako bi korisnici trebali imati pristup literaturi koja će im omogućiti povezivanje prošlosti i sadašnjosti, otkrivanje povijesti svoje zajednice ali i korijenja vlastite obitelji. Nadalje, knjižnica je dužna osigurati dostupnost informacija koje se tiču demokracije, građanskih prava i dužnosti na lokalnoj, državnoj i svjetskoj razini te ostalih pitanja koja su od javnog interesa i pomoći kod sudjelovanja pojedinca

---

<sup>2</sup> Usp. Novak, Helena. Narodne knjižnice i recesija – ili depresija? // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 54, 4(2012), str. 226-227.

<sup>3</sup> Usp. Dragija Ivanović, Martina. Vrednovanje utjecaja narodnih knjižnica na lokalnu zajednicu. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55, 1(2012), str. 87.

<sup>4</sup> Usp. IFLA/UNESCO. Nav.dj.

<sup>5</sup> Usp. Standardi za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj. // Narodne novine 58/99, 1999. URL: <http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/270810.html> (2013-03-29)



u donošenju odluka vezanih za zajednicu.<sup>6</sup> Povrh toga, informacijske usluge moraju biti jednako dostupne svakom pojedinom korisniku kao i lokalnim poduzećima, udrugama i interesnim skupinama.<sup>7</sup>

Navedene informacije knjižnica mora osigurati unutar svojih stvarnih i virtualnih prostora, ali i stvoriti mogućnost da korisnici sami pronađu, koriste i dijele informacije pomoću besplatnog, javnog pristupa internetu u prostorijama knjižnice.<sup>8</sup>

### 2.2.2. Opismenjavanje

Jedna vrlo važna zadaća koju bi svaka narodna knjižnica trebala ispunjavati jest aktivno sudjelovanje u programima opismenjavanja građana te poticanje istih. Knjižnica bi trebala poticati i provoditi programe namijenjene djeci predškolske dobi kako bi se uspješno pripremili za školovanje te one namijenjene odraslim osobama, od onih koji nemaju ni minimalnu razinu pismenosti do onih koji žele usavršiti svoje sposobnosti pismenog i usmenog izražavanja.<sup>9</sup>

No, pismenost se u današnje vrijeme ne odnosi samo na tradicionalno čitanje i pisanje. 21. stoljeće iznjedrilo je nekoliko novih vrsta pismenosti, ključnih za obrazovanje i osobni razvoj. Tako imamo, osim osnovne, tradicionalne vrste pismenosti (čitanje i pisanje te numerička odnosno matematička pismenost)<sup>10</sup>, informatičku i informacijsku pismenost. Informatička pismenost podrazumijeva vještine korištenja računala i preduvjet je za informacijsku pismenost, dok je informacijska pismenost jedna sasvim drugačija dimenzija. ALA ju definira kao skup vještina potrebnih za pronalaženje, dohvaćanje, analiziranje i korištenje informacija.<sup>11</sup> Informacijska pismenost je alat za preživljavanje u novom, informacijskom dobu. Informacijski pismena osoba zna kako učiti, zna kako organizirati informacije i pripremljena je za proces cjeloživotnog učenja<sup>12</sup>, što nas dovodi do sljedeće važne zadaće narodne knjižnice.

---

<sup>6</sup> Usp. The PLA service responses: selecting and implementing the right mix for your library. Nashville: 2009. Str. 5. URL: <http://ifpmedia.org/onlinelearning/TLA50-Archives/2community/5SupplementaryMaterial/Service%20Responses.pdf> (2013-05-30)

<sup>7</sup> Usp. IFLA/UNESCO. Nav.dj.

<sup>8</sup> Usp. The PLA. Nav. dj., str. 5.

<sup>9</sup> Usp. Isto, str. 5-6.

<sup>10</sup> Uz informacijsku i računalnu pismenost Špiranec izdvaja i digitalnu (sposobnost čitanja i razumijevanja hiperteksta ili multimedijских tekstova), medijsku (sposobnost korištenja i kritičkog razmišljanja o informacijama dobivenim putem masovnih medija) te knjižničnu pismenost (preteča je informacijske pismenosti, a odnosi se na kompetentnost korištenja knjižnica). Usp. Špiranec, Sonja. Informacijska pismenost – ključ za cjeloživotno učenje. // Edupoint časopis 3, (2003). URL: <http://edupoint.carnet.hr/casopis/17/clanci/1.html> (2013-03-29)

<sup>11</sup> Usp. ALA. Introduction to information literacy. URL: <http://www.ala.org/acrl/issues/infolit/overview/intro> (2013-03-29)

<sup>12</sup> Usp. ALA. Presidential committee on information literacy: final report. URL: <http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential> (2013-03-29)

### 2.2.3. Obrazovanje

Narodna knjižnica oduvijek je imala vrlo važnu ulogu u obrazovanju korisnika. Ta uloga se do danas bitno promijenila i proširila. Naime, uz formalno obrazovanje iznimno se velika važnost pridaje cjeloživotnom učenju i usavršavanju. Za današnje informacijsko društvo, koje teži razvoju društva znanja, znanje stečeno formalnim obrazovanjem više nije dovoljno. Katica Tadić ističe važnost knjižnica u cjeloživotnom obrazovanju čovjeka:

„...obrazovnu razinu pučanstva, a to znači i obrazovnu razinu društva u cjelini, potrebno je sustavno podizati, da bi se društvo uopće moglo dalje razvijati. Udio je knjižnica pritom velik, i nikako ga se ne bi smjelo zanemariti.“<sup>13</sup>

Dakle, cjeloživotno učenje, stalno stručno usavršavanje i nadograđivanje znanja i vještina od iznimne je važnosti za napredak pojedinca, koji u konačnici pridonosi napretku cjelokupnog društva. Možemo reći da je to danas postao nužan trend. Stoga je važno da narodna knjižnica jednako podupire i formalno obrazovanje i proces cjeloživotnog učenja i usavršavanja. Knjižnica se konstantno mora truditi privući korisnike od najranije dobi do umirovljenika te pomoći u stvaranju i razvijanju čitalačkih navika, poticanju mašte i kreativnosti kod djece i mladih, podupiranju individualnog obrazovanja za koje se odluči pojedinac, kao i formalnog obrazovanja na svim razinama te naposljetku sudjelovati u stvaranju mogućnosti za osobni kreativni razvoj korisnika.<sup>14</sup>

### 2.2.4. Kultura

Knjižnice i kultura dva su neodvojiva pojma. Kao dio ukupne kulture društva, knjižnice imaju znatan utjecaj na opće društvene tokove.<sup>15</sup> Narodne knjižnice su sakupljačice i čuvarice kulturnog blaga - umjetnosti, znanosti, izuma i tradicije svog zavičaja te su ga dužne sustavno promovirati. Promicanje svijesti o važnosti umjetnosti i kulturnog nasljeđa, osiguravanje pristupa kulturnim izvedbama svih izvedbenih umjetnosti, poticanje dijaloga među različitim kulturama i poštivanje različitosti te njegovanje usmene predaje naših predaka<sup>16</sup> osnovne su zadaće narodne knjižnice kao kulturnog središta jedne lokalne zajednice.

---

<sup>13</sup> Tadić, Katica. Rad u knjižnici. Opatija: Naklada Benja, 1994. Str. 12.

<sup>14</sup> Usp. IFLA/UNESCO. Nav. dj.

<sup>15</sup> Usp. Tadić, Katica. Nav. dj., str. 12.

<sup>16</sup> Usp. IFLA/UNESCO. Nav. dj.

Kulturna uloga knjižnice na neki način objedinjuje sve četiri navedene zadaće u jednu. Kultura je informativna, ona potiče maštu i kreativnost, olakšava izražavanje, obrazuje pojedinca, uči ga o poštivanju tradicije i kulture svog i ostalih naroda diljem svijeta, upoznaje ga s mogućnostima koje mu pruža svijet te ga u isto vrijeme opušta i zabavlja.

### **3. Vrednovanje uspješnosti poslovanja u narodnim knjižnicama**

#### **3.1. Metode mjerenja uspješnosti poslovanja u narodnim knjižnicama**

Mjerenje uspješnosti poslovanja je usporedba onoga što knjižnica radi s onim što bi trebala raditi i što želi postići.<sup>17</sup> Provodi se na razne načine, ovisno o vrsti knjižnice i profilima korisnika, a o tome govori i brojna strana i domaća literatura. U proces mjerenja spadaju razni postupci i metode odnosno kvalitativna i kvantitativna mjerenja koja se međusobno isprepliću i nadopunjavaju. Uspješnost poslovanja se tradicionalno mjerila kvantitativnim metodama koje su rezultirale statističkim podacima o veličini fonda, broju korisnika i osoblja knjižnice. No takvi podaci nisu dovoljni za donošenje zaključaka i usmjeravanje ka mjerama potrebnim za ostvarenje ciljeva knjižnice. Danas je posebno važno, uz kvantitativna, provoditi i kvalitativna mjerenja koja uključuju mjerenja zadovoljstva korisnika, ali i financijera i osoblja knjižnice. Kvalitativne metode mjerenja uključuju ankete, fokus-grupe, metode promatranja, studij slučaja, mentalne mape, dnevnike<sup>18</sup> te zapažanja u izravnoj komunikaciji s korisnicima.<sup>19</sup>

Mjerenje uspješnosti poslovanja složen je proces koji iziskuje planiranje i definiranje potrebnih koraka i ciljeva prije same provedbe. Prilikom provođenja svakog mjerenja uspješnosti poslovanja važno je odrediti pokazatelje uspješnosti koji kvantificiraju određene veličine i koncepte čija se učinkovitost želi izmjeriti.<sup>20</sup> Za primjer možemo izdvojiti međunarodnu normu ISO 11620:1988 (2001. godine prihvaćena kao hrvatska norma naziva HRN ISO 11620:2001, *Informacije i dokumentacija – Pokazatelji učinaka knjižnica*) te njeno novije izdanje pod nazivom

---

<sup>17</sup> Usp. Petr Balog, Kornelija. Prema kulturi vrednovanja u visokoškolskim knjižnicama. Osijek: Sveučilište J. J. Strossmayera: Filozofski fakultet, 2010. Str. 65.

<sup>18</sup> Usp. Mihalić, Marina. Mjere li samo pokazatelji uspješnosti vrijednost knjižnica?: prema vrednovanju društvenih ciljeva organizacija u kulturi. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55, 1(2012), str. 32.

<sup>19</sup> Usp. Martek, Alisa; Krajna, Tamara; Fluksi, Tea. Koliko je zapravo dobra vaša knjižnica? // Uspostava kvalitete u specijalnim i visokoškolskim knjižnicama - knjižnice u bolonjskom okruženju: zbornik radova: 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica, Opatija, 24.-26. travnja 2008. / uredile Irena Pilaš i Alisa Martek. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009. Str. 14.

<sup>20</sup> Usp. Petr Balog, Kornelija. Prema, nav. dj., str. 131.

ISO 11620:2008.<sup>21</sup> Izdvojeno je čak 47 pokazatelja, koji moraju zadovoljiti šest mjerila: informativnost (pokazatelj mora nositi informaciju koja je potrebna za donošenje odluka), pouzdanost (rezultati moraju biti dosljedni), prikladnost (usklađenost mjerila s postupcima u knjižnici), valjanost (pokazatelj mora mjeriti ono čemu je namijenjen), praktičnost (razumno korištenje sredstava) i usporedivost (mogućnost usporedbe s drugom knjižnicom).<sup>22</sup> Pokazatelji su svrstani u četiri skupine: sredstva i infrastruktura, korištenje, učinkovitost te mogućnosti i razvoj.<sup>23</sup> Ove norme te mnogi drugi priručnici<sup>24</sup> prate strukturu *balanced scorecarda* (uravnotežene tablice rezultata), metodologije koju su osmislili Robert Kaplan i David Norton devedesetih godina prošlog stoljeća. *Balanced scorecard* mjeri organizacijsku izvedbu kroz četiri uravnotežena gledišta: financije, potrošače, unutarnje poslovne procese te učenje i razvoj<sup>25</sup> i vitalan je poslovni i komunikacijski alat, sustav mjerenja i strateškog upravljanja za tisuće organizacija diljem svijeta.<sup>26</sup> Daljnji koraci i odabir metoda mjerenja ovise o tome što se želi ispitati. Metoda je puno, a knjižnično osoblje mora dobro promišljati i izabrati one uz pomoć kojih će doći do podataka kojima će različitim interesnim skupinama i osnivačima dokazati svoju kvalitetu.<sup>27</sup>

Važno je napomenuti kako mjerenje uspješnosti daje uvid u stanje u knjižnici, ali ne ukazuje na mjere koje će biti potrebno poduzeti u cilju poboljšanja poslovanja.<sup>28</sup> Nadalje, mjerenju je potrebno pristupiti holistički i isplanirati svaki zaseban korak tako da se dobije cjelokupna slika i izvedu zaključci o uspješnosti poslovanja. Drugim riječima, provodeći samo jednu od navedenih metoda odnosno mjereći samo jedan segment poslovanja ne možemo donijeti zaključke o poslovanju knjižnice.

---

<sup>21</sup> Usp. Tuškan Mihočić, Gorana. Mjerenje uspješnosti poslovanja u narodnoj knjižnici. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 54, 4(2012), str. 214.

<sup>22</sup> Usp. Informacije i dokumentacija: pokazatelji učinka knjižnica (ISO 11620:1998). Zagreb: Državni zavod za normizaciju i mjeriteljstvo, 2001. Str. 4-5.

<sup>23</sup> Usp. Tuškan Mihočić, Gorana. Nav. dj., str. 218.

<sup>24</sup> Npr. često citirani IFLA-in priručnik: Poll, Roswitha; Peter te Boekhorst. Measuring quality: performance measurement in libraries. 2nd revised edition. München: K. G. Saur, 2007.

<sup>25</sup> Usp. Kaplan, Robert S.; Norton, David P. Uravnotežena tablica rezultata: prevođenje strategije u vrednovanje. Zagreb: Mate, 2010. Str. 2.

<sup>26</sup> Usp. Niven, Paul R. Balanced scorecard: korak po korak: maksimiziranje učinka i održavanje rezultata. Zagreb: Masmedia: Poslovni dnevnik, 2007. Str. 20-33.

<sup>27</sup> Usp. Čuić, Blaženka. Balanced scorecard kao pomagalo za vrednovanje knjižnice: primjer Knjižnice Filozofskog fakulteta u Osijeku. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55, 1(2012), str. 47.

<sup>28</sup> Usp. Tuškan Mihočić, Gorana. Nav. dj., str. 219.

### 3.2. Koncept kvalitete

Kvaliteta knjižnice tradicionalno se mjerila veličinom fonda odnosno vrednovalo se ono što knjižnica ima a ne ono što knjižnica radi. Veličina fonda je određivala status neke knjižnice, njenu kvalitetu a samim time i financijska sredstva koja će se za nju izdvajati. Nama je danas jasno kako veličina fonda ne mora značiti i zadovoljstvo korisnika i ispunjavanje same svrhe knjižnice. Stoga su zadnjih nekoliko desetljeća korisničke potrebe, očekivanja i zadovoljstvo uslugama sastavni dio procesa vrednovanja svake moderne knjižnice.<sup>29</sup> To je pristup u vrednovanju koji se zasniva na konceptu kvalitete. Koncept kvalitete od knjižnica iziskuje pomnu raspravu o tome što kvaliteta jest za neku ustanovu a što za korisnika, mijenja li se ona tijekom vremena, kakav je odnos kvalitete nekog proizvoda ili usluge i namjene za koju se koriste te kako postići visoku kvalitetu nekog proizvoda ili usluge ispunjavajući pri tome potrebe i očekivanja korisnika.<sup>30</sup>

Proces upravljanja kvalitetom je vrlo složen i važno je neprestano stremiti prema njenom poboljšanju. To je moguće ukoliko se u strategiju sustavno ugrađuju potrebni elementi za njeno poboljšanje, kao što je primjerice *benchmarking*.<sup>31</sup> *Benchmarking* se u novije vrijeme koristi i u knjižnicama kao moguće učinkovito strateško sredstvo procjene ukupnog djelovanja knjižnice.<sup>32</sup> U ekonomskoj literaturi postoji mnogo definicija *benchmarkinga*, posebice u današnje vrijeme kada se ta metoda učestalo koristi. U ekonomiji se definira kao usporedba proizvoda ili procesa neke tvrtke s proizvodima i procesima neke tvrtke u svrhu poboljšanja kvalitete.<sup>33</sup> *Benchmarking* možemo objasniti i pomoću pitanja koja si organizacije postavljaju prilikom primjene ove metodologije:

1. Koja organizacija posluje najbolje?
2. Na koji način to radi?
3. Kako mi to radimo sada u odnosu na njih i na naše poslovanje u prošlosti?
4. Kako možemo postati bolji ili ravnopravni s najboljima?<sup>34</sup>

Metoda uspoređivanja primjenjuje se u gotovo svim područjima poslovanja, od upravljanja, marketinga, financija do planiranja i razvoja. Sve navedene odlike ove metode

---

<sup>29</sup> Usp. Hernon, Peter; Altman, Ellen. Assessing service quality: satisfying the expectations of library customers. Chicago; London: American Library Association, 1998. Str. 1-3.

<sup>30</sup> Usp. Petr Balog, Kornelija. Prema, nav.dj., str. 85.

<sup>31</sup> Usp. Isto, str. 86.

<sup>32</sup> Usp. Katalenac, Dragutin. Mogućnosti primjene benchmarkinga u upravljanju knjižnicama. // Knjižničarstvo: glasnik Društva knjižničara Slavonije i Baranje 4, 1-2(2000), str. 30-31.

<sup>33</sup> Usp. Kotler, Philip...[et. al.]. Osnove marketinga. Zagreb: Mate: Zagrebačka škola ekonomije i managementa, 2006. Str. 500.

<sup>34</sup> Usp. Katalenac, Dragutin. Nav. dj., str. 33.

upućuju na njenu primjenu i u različitim područjima knjižničnog poslovanja. Katalenac nam daje definiciju *benchmarkinga* u knjižnicama:

„...kontinuirani proces unapređivanja cjelokupnog poslovanja knjižnice zasnovan na neprekidnom uspoređivanju rezultata mjerenja vlastitog učinka s rezultatima poslovanja drugih knjižnica, odnosno drugih organizacija i sl., te spremnošću iskorištavanja ovih izvora kao poticaja vlastitog poboljšanja. Benchmarking u knjižnicama je učinkovita metoda neposrednog učenja i razvoja.“<sup>35</sup>

Iz ove definicije možemo zaključiti kako se sve radnje u procesu primjene *benchmarkinga* u knjižnicama provode s ciljem učenja i vlastita razvoja i poboljšanja poslovanja i usluga.

### 3.2.1 Mjerenje očekivanja i zadovoljstva korisnika

„U osnovi, stremljenja prema postizanju visoke kvalitete počivaju na nastojanjima da se zadovolje potrebe pojedinaca.“<sup>36</sup>

Korisnici su u središtu no knjižnice se, kako je već spomenuto ranije u tekstu, neprestano moraju dokazivati javnosti, svojim financijerima, potencijalnim korisnicima, ali i ostalim knjižničnim i informacijskim ustanovama s kojima se nerijetko i natječu. To je jedna vrsta motivacije za redovita mjerenja. Kako bi se dobila cjelovita slika kvalitete knjižničnih usluga potrebno je imati knjižnične standarde usluga, pravilnike poslovanja, ugovore i povelje, provoditi redovita statistička mjerenja, upitnike i intervjuje s fokus-grupama te neprimjetna testiranja, a sve to uz neizostavnu predanost cjelokupnog osoblja knjižnice i podrške treće strane.<sup>37</sup> No od svih kvalitativnih metoda u narodnim knjižnicama se do podataka o mišljenju korisnika najčešće dolazi metodom anketiranja. Upitnik je najzastupljeniji instrument pri ispitivanju zadovoljstva korisnika. Međutim, on često otvara mogućnost daljnjih mjerenja. Ukoliko kod nekih pitanja korisnici izraze nezadovoljstvo, knjižnica može nakon anketiranja organizirati naknadne intervjuje s nekoliko fokus-grupa kako bi konkretizirala problem.<sup>38</sup> Dakle, sve metode mjerenja međusobno se nadopunjuju i otvaraju neka nova pitanja, koja pak potiču upotrebu novih metoda i kontinuirano praćenje kvalitete usluge, a upravo to i jest bit ovog koncepta.

Kvaliteta usluge usko je povezana sa zadovoljstvom i očekivanjima korisnika. Ta tri pojma međusobno se isprepliću ali i razilaze u nekim segmentima. Kvaliteta usluge je multidimenzionalna, a dvije glavne dimenzije su *content* (sadržaj) i *context* (kontekst). *Content*

---

<sup>35</sup> Isto, str. 36.

<sup>36</sup> Isto, Petr Balog, Kornelija. Prema, nav.dj., str. 86

<sup>37</sup> Usp. Isto, str. 87-88.

<sup>38</sup> Usp. Isto, str. 146.

obuhvaća iskustva korisnika s građom, informacijama, prostorom i drugim opipljivim dijelovima knjižničnih usluga, dok se *context* odnosi na iskustva korisnika u interakciji s osobljem i snalaženju u prostoru. Obje dimenzije odnose se jednako na iskustva unutar prostora knjižnice, kao i iskustva s interakcijom u elektroničkom okruženju. Očekivanja korisnika mogu utjecati na zadovoljstvo u obje dimenzije.<sup>39</sup> Zadovoljstvo je, prema Elliottu, emocionalna reakcija korisnika na određenu transakciju ili iskustvo s uslugom.<sup>40</sup> Hernon i Altmanova zadovoljstvo dijele na zadovoljstvo pojedinačnom uslugom (*service encounter satisfaction*) i općenito zadovoljstvo korisnika skupom više usluga i iskustava (*overall service satisfaction*).<sup>41</sup> No, kvaliteta i zadovoljstvo nisu uvijek povezani, postoje i drugi čimbenici koji utječu na zadovoljstvo korisnika. Na stupanj zadovoljstva, ali i na očekivanja korisnika utječu brojni drugi čimbenici kao što je profil korisnika, povijest usluge te lokalne okolnosti.

U knjižničnoj znanosti do kvalitete usluge uglavnom se dolazi *gap*-analizom ili mjerenjem jaza između očekivanja korisnika i njihove percepcije vezane uz konkretnu uslugu. Povećavanjem jaza, povećava se i problem. Alati kojima se knjižnice najčešće koriste pri mjerenju očekivanja korisnika i cjelokupne kvalitete usluge su SERVQUAL, kreiran za korištenje u komercijalnom sektoru te LibQUAL, alat sličan prethodnom, ali oblikovan isključivo za knjižnice.<sup>42</sup>

Zeithaml, Parasuraman i Berry su 1988. godine razvili SERVQUAL, instrument namijenjen mjerenju kvalitete usluge temeljen na korisničkim minimalnim, percipiranim te željenim očekivanjima.<sup>43</sup> Instrument je prikladan i za primjenu u knjižnicama stoga je upotrebljavan u brojnim narodnim, visokoškolskim i specijalnim knjižnicama u SAD-u, Kanadi, Velikoj Britaniji i Australiji. Instrument je podijeljen na dva dijela i mjeri elemente važne korisnicima kroz pet dimenzija: samopouzdanje, empatija, pouzdanost, prijemчивost i fizičke karakteristike. Šest godina poslije autori su izmijenili i nadopunili instrument dvjema novim razinama očekivanja u prvom dijelu instrumenta – željena razina usluge i adekvatna razina usluge. Instrument se sastoji od devet elemenata te korisnik za svaki od njih određuje željenu razinu, razinu adekvatne usluge te percipiranu razinu primljene usluge. No, javljaju se problemi kod nedostatka vremena i nezainteresiranosti korisnika za samo ispunjavanje anketa te njihovog nedovoljnog razumijevanja razlika između tri navedene razine. Stoga su autori razradili novi

---

<sup>39</sup> Usp. Hernon, Peter; Altman, Ellen. Nav. dj., str. 8.

<sup>40</sup> Usp. Elliot, Kevin M. A comparison of alternative measures of service quality. // Journal of costumer service in marketing and management 1, 1(1995), str. 35. Citirano prema: Hernon, Peter; Altman, Ellen. Nav. dj., str. 8.

<sup>41</sup> Usp. Hernon, Peter; Altman, Ellen. Nav. dj., str. 182.

<sup>42</sup> Usp. Petr Balog, Kornelija. Prema, nav.dj., str. 90-91.

<sup>43</sup> Usp. Coleman, Vicki; Xiao, Yi (Daniel); Bair, Linda; Chollett, Bill. Toward a TQM paradigm: using SERVQUAL to measure library service quality. 1997. URL: <http://crl.acrl.org/content/58/3/237.full.pdf> (2013-05-16)

model pod nazivom *Gaps model of service quality*. Model služi za premošćivanje razlike između korisničkih očekivanja konkretne dobivene usluge koja se detektira instrumentom.<sup>44</sup>

SERVQUAL se uspješno može primijeniti u knjižničnim ustanovama, no to je prvenstveno model namijenjen poslovnom sektoru i nije neobično što nedostaju neki elementi nužni za mjerenje kvalitete knjižničnih usluga. Tako su Fred Heath i Colleen Cook 1999. godine došli na ideju stvaranja modela prilagođenog isključivo knjižnicama i pokrenuli projekt pod nazivom LibQUAL + ®. Podupiru ga *Texas A&M University* (TAMU) te *Association of Research Libraries* (ARL). LibQUAL je pomagalo odnosno paket usluga koje knjižnice koriste za prikupljanje, praćenje i razumijevanje iskustava i mišljenja korisnika o knjižničnim uslugama. Ciljevi ove inicijative su:

- promicanje izvrsnosti u pružanju knjižničnih usluga
  - bolje razumijevanje korisničke percepcije o kvaliteti knjižničnih usluga
  - sustavno prikupljanje povratnih informacija o kvaliteti usluga
  - identificiranje primjera dobre prakse u pružanju usluga
  - poboljšanje analitičkih vještina knjižničnog osoblja
  - razvoj novih i poboljšanje postojećih usluga te cjelokupnog poslovanja i upravljanja knjižnicom.
- LibQUAL se koristi u knjižnicama diljem svijeta i neprestano raste.<sup>45</sup>

LibQUAL, SERVQUAL, *benchmarking* te ostali alati i postupci vrednovanja dio su jedne velike ideje i stremljenja prema tome kako bi jedna ustanova, organizacija ili tvrtka trebala provoditi svoje visoke ciljeve i igrati svoju ulogu u društvu. Ideja je obuhvaćena nazivom Sveukupno upravljanje kvalitetom odnosno *Total Quality Menagement* (TQM).

„To je način života, poslovna filozofija, poslovna kultura, način obavljanja poslova, struktura za donošenje odluka, strategija za planiranu promjenu i dugogodišnja obveza.“<sup>46</sup>

TQM je usmjeren na zadovoljstvo korisnika i djelatnika te neprestano stremljenje ka poboljšanju i nadogradnji usluga i cjelokupnog poslovanja.<sup>47</sup> Iz samog značenja i ideje TQM-a vidljivo je da knjižnična djelatnost može i treba biti usmjerena prema provođenju ovakvih koncepata, treba prihvatiti cjelokupnu ideju Sveukupnog upravljanja kvalitetom i pristupiti joj strateški i odgovorno, posebice sada kada je borba za zasluženno mjesto na pretrpanom tržištu informacija neophodna i neizvjesna.

---

<sup>44</sup> Usp. Petr Balog, Kornelija. Prema, nav.dj., str. 93-94.

<sup>45</sup> Usp. LibQUAL + ®: Charting Library Service Quality. URL: <http://www.libqual.org/home> (2013-05-16)

<sup>46</sup> Petr Balog, Kornelija. Prema, nav.dj., str. 96.

<sup>47</sup> Usp. Isto.



#### 4. Kultura vrednovanja kao dio organizacijske kulture u knjižnicama

Organizacijska kultura, pojam s čijim se definicijama najčešće susrećemo u ekonomskoj odnosno menadžerskoj struci, predstavlja pravila, vrijednosti i načela neke ustanove, razvojne procese i obrasce ponašanja njenih djelatnika. Drugim riječima, organizacijska kultura je osobnost neke ustanove, obuhvaća cjelokupnu organizaciju i klimu unutar ustanove te poruku koju šalje prema van. Ne postoji dobra ili loša organizacijska kultura, sve dok je u skladu s onime što ustanova želi postići, s njenim poslanjem i vizijom.<sup>48</sup>

Jasno postavljeni ciljevi, poštivanje vrijednosti i pravila struke te oblikovanje usluga ovisno o zahtjevima okoline temelj su za uspješnu organizacijsku kulturu knjižnice. Organizacijska kultura u današnje se vrijeme često spominje u kontekstu knjižnice. Promjenjivo i dinamično okruženje u kojem knjižnice djeluju danas, iziskuje njihovu konstantnu prilagodbu. Kako bi se uspješno prilagodile takvom okruženju, knjižnice moraju mnogo ulagati u tehnologiju, prostor, usavršavanje djelatnika i knjižničnih usluga općenito. Potrebe rastu, no financijskih sredstava za ulaganje u razvoj usluga sve je manje. U vrijeme ove globalne financijske krize knjižnice se jače no ikada moraju izboriti za potrebna sredstva te ona utrošena opravdati svojim financijerima. Dakle, trenutno stanje je takvo da knjižnice moraju konstantno mjeriti i vrednovati svoje poslovanje s ciljem da opravdaju postojanje i ukažu na važnost svoje uloge u zajednici.<sup>49</sup> Kultura vrednovanja tako postaje sastavnim dijelom organizacijske kulture u knjižnici. Ona je postala neizbježna i uvijek prisutna, jer svi aspekti uspješnog razvoja knjižnice ovise o vrednovanju i mjerenju uspješnosti knjižničnog poslovanja.<sup>50</sup> Osim toga, praćenje i procjenjivanje službi i usluga važno je za izradu financijskih i godišnjih izvješća kao i za uspostavljanje kratkoročnih i dugoročnih strateških planova knjižnice.<sup>51</sup>

Prema autorima Lakos i Phipps, kultura vrednovanja je dio organizacijske okoline unutar koje su sve odluke temeljene na činjenicama, istraživanjima i analizama, a usluge planirane i provedene s ciljem pozitivnih krajnjih ishoda (*outcomes*) i učinaka (*impact*) za korisnike i ostale dionike (*stakeholders*). Kultura vrednovanja postoji u organizacijama u kojima su rukovodstvo i

---

<sup>48</sup> Usp. Lakos, Amos. Culture of assessment as a catalyst for organizational culture change in libraries. // 4th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services : Meaningful Measures for Emerging Realities. Pittsburgh, PA: Association of Research Libraries Distribution Center, 2001. Str. 312.

<sup>49</sup> Usp. Petr Balog, Kornelija. Kultura vrednovanja kao dio organizacijske kulture hrvatskih knjižnica. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55, 1(2012), str. 2-3.

<sup>50</sup> Usp. Lynch, Beverly P. Measurement and evaluation of public libraries. // 64th IFLA General Conference, 1998. URL: <http://archive.ifla.org/IV/ifla64/027-137e.htm> (2013-04-05)

<sup>51</sup> Usp. Badurina, Boris; Dragija Ivanović, Martina; Krtalić, Maja. Vrednovanje knjižničnih službi i usluga akademskih i narodnih knjižnica. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 1(2010), str. 49.

djelatnici zainteresirani za krajnje rezultate te kakvi su oni u odnosu na potrebe i očekivanja korisnika.<sup>52</sup> Lakos ističe važnost postojanja sljedećih elemenata za razvoj kulture vrednovanja jedne knjižnice:

- Usmjerenost poslanja, planova i politike poslovanja knjižnice prema zadovoljenju informacijskih i komunikacijskih potreba korisnika te uključivanje istih u formalne dokumente knjižnice.
- Definiranje mjera uspješnosti poslovanja u sklopu dokumenata knjižnice, kao što su strateški planovi.
- Podrška administrativnih tijela knjižnice te njihovo aktivno sudjelovanje i razumijevanje mjera uspješnosti i kulture vrednovanja.
- Osviještenost djelatnika i rukovodstva o važnosti njihovog sudjelovanja u mjerenju uspješnosti poslovanja odnosno o vrednovanju kao sastavnom dijelu njihova svakodnevnog posla.
- Kontinuirana komunikacija te praćenje i uvažavanje povratnih informacija od strane korisnika.<sup>53</sup>

Možemo zaključiti kako su jasno postavljeni ciljevi, kvalitetan i sveobuhvatan strateški plan poslovanja, kontinuirano praćenje korisnika te uključenost svih djelatnika i rukovoditelja u proces vrednovanja, preduvjeti za postojanje kulture vrednovanja u knjižnici.

#### 4.1. Razvoj kulture vrednovanja u knjižnicama

Richard H. Orr, jedan od najvažnijih stručnjaka s područja vrednovanja je još prije četrdesetak godina ponudio osnovne okvire za procjenu knjižničnih aktivnosti te izdvojio dva najvažnija mjerila vrednovanja – kvalitetu, koja se mjeri zadovoljstvom korisnika te vrijednost, koja se mjeri kao niz korisnih učinaka koji proizlaze iz korištenja usluge.<sup>54</sup> No, sve do polovice 70-ih godina 20-og stoljeća o problemu vrednovanja raspravljalo se samo na teorijskoj razini. Desetljeće kasnije porastao je broj radova koji vrednovanje problematiziraju u kontekstu upravljanja knjižnicom, a nakon toga polako nastaju priručnici za vrednovanje knjižničnih usluga koji su pomogli u razvoju vrednovanja u praksi.<sup>55</sup> Krajem 20-og stoljeća dolazi do brojnih

---

<sup>52</sup> Usp. Lakos, Amos; Phipps, Shelly. Creating a culture of assessment : a catalyst for organizational change. // portal: Libraries and the Academy 4, 3(2004), str. 352. Citirano prema: Petr Balog, Kornelija. Kultura, nav. dj., str. 11-12.

<sup>53</sup> Usp. Lakos, Amos. Nav. dj., str. 313-315.

<sup>54</sup> Usp. Orr, Richard H. Measuring the goodness of library services: a general framework for considering quantitative measures. // Journal of Documentation 29, 3(1973), str. 316. Citirano prema: Badurina, Boris; Dragija Ivanović, Martina; Krtalić, Maja. Nav. dj., str. 51.

<sup>55</sup> Usp. Badurina, Boris; Dragija Ivanović, Martina; Krtalić, Maja. Nav. dj., str. 52.

promjena u društvu, a posebice u području tehnologije i informacija, u njihovoj dostupnosti, količini i raznovrsnosti. Takve promjene utjecale su na poslovanje knjižnica te njihov pristup kulturi vrednovanja kao sastavnog i obvezujućeg dijela organizacijske kulture u knjižnicama. U Europi i ostatku svijeta ima mnogo pozitivnih primjera kulture vrednovanja i sustavnog mjerenja uspješnosti poslovanja u knjižnicama i to zahvaljujući projektima i inicijativama koje su nastale u razvijenim zemljama.<sup>56</sup>

Pozitivan primjer iz svijeta je *BIX (Bibliotheksindex)*, njemački nacionalni *benchmarking* projekt za vrednovanje narodnih i visokoškolskih knjižnica. BIX mjeri učinkovitost knjižnica kroz 18 pokazatelja za narodne i 17 pokazatelja za visokoškolske knjižnice, podijeljenih u četiri dimenzije: usluge, uporaba, učinkovitost i razvoj. U projekt je do sada uključeno 2000 narodnih i 240 visokoškolskih knjižnica u Njemačkoj. Projekt je predstavljen na konferencijama diljem Europe te u Aziji, Kanadi i SAD-u. Svaka knjižnica u svijetu ima mogućnost uključiti se u projekt ukoliko prihvati njemački jezik kao jezik projekta.<sup>57</sup> Spomenimo još jednom i LibQUAL koji je nastao u SAD-u i ubrzo se proširio svijetom. Strana literatura je bogata djelima koja razmatraju mogućnosti i primjenu vrednovanja u knjižnicama, a neki od tih autora spomenuti su i u ovome radu. Projekti, programi i alati razvijeni diljem svijeta bili su u procesu nastajanja već 90-ih godina 20-og stoljeća. Postoji niz svijetlih primjera iz svijeta, što se još uvijek ne može reći i za hrvatske knjižnice.

## 4.2. Kultura vrednovanja u hrvatskim knjižnicama

Narodne knjižnice u Hrvatskoj do nedavno nisu morale opravdavati svoje postojanje financijerima jer im opstanak nije bio upitan i to je jedan od razloga nedovoljno razvijene kulture vrednovanja. No stanje se znatno promijenilo, knjižnice su se susrele s problemom smanjenog proračuna i opasnošću smanjivanja broja djelatnika.<sup>58</sup> Prepoznata je važnost vrednovanja i sustavnog mjerenja uspješnosti poslovanja knjižnice, ali je upitno kako se i koliko ono provodi te u kojoj su mjeri rezultati mjerenja indikatori unapređenja poslovanja i usluga knjižnice.

---

<sup>56</sup> Primjerice, Švedsko knjižničarsko društvo je 2005. godine objavilo priručnik *Quality handbook: performance indicators for library activities* koji sadrži 12 pokazatelja. U priručniku su navedena četiri osnovna razloga za provođenje mjerenja u knjižnicama – saznati mišljenja korisnika o uslugama, građi, osoblju i slično, utvrditi kako korisnici koriste knjižnicu, pružiti financijerima opis aktivnosti te utvrditi učinkovitost unutarnjih procesa u knjižnici. Usp. *Quality handbook : performance indicators for library activities* / Johan Edgren [et.al.]. Stockholm: Swedish Library Association, 2005. Str. 4.

URL: [http://www.biblioteksforeningen.org.test.levonline.com/organisation/dokument/pdf/quality\\_handbook.pdf](http://www.biblioteksforeningen.org.test.levonline.com/organisation/dokument/pdf/quality_handbook.pdf) (2013-05-31)

<sup>57</sup> Usp. BIX: der Bibliotheksindex. URL: <http://www.bix-bibliotheksindex.de/> (2013-05-20)

<sup>58</sup> Usp. Petr Balog, Kornelija. *Kultura*, nav.dj., str. 14.

Vrednovanje je sve češće tema rasprave u krugu knjižnične djelatnosti no to je još uvijek nedovoljno, posebice u usporedbi s razvijenim zapadom kojem težimo. Postoji nekolicina hrvatskih stručnjaka koji se u svojim radovima bave određenim metodama mjerenja ili mjerenjem i kulturom vrednovanja u hrvatskim knjižnicama općenito, koje ćemo spomenuti u daljnjem tekstu.

Poznato je da narodne knjižnice u Hrvatskoj, kao i knjižnice u ostatku svijeta, već godinama redovno prikupljaju određene statističke podatke. Dragija Ivanović je 2006. godine u svom magistarskom radu analizirala u kojoj mjeri knjižnice u Hrvatskoj prikupljaju podatke u svrhu vrednovanja poslovanja te na koji način prikazuju iste. Analizom godišnjih izvješća koje su narodne knjižnice svake tri godine dostavljale svom osnivaču, Ministarstvu kulture, Hrvatskom zavodu za knjižničarstvo pri Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici te Državnom zavodu za statistiku, Dragija Ivanović je ustanovila da narodne knjižnice u Hrvatskoj ne prikupljaju i ne obrađuju pokazatelje uspješnosti, a isto tako niti jedna ne prikuplja podatke propisane normom ISO 11620. Osim toga ustanovljuje i nedovoljnu prilagođenost statističkih modula knjižničnih softvera koje koriste hrvatske knjižnice, što znatno otežava statistička mjerenja.<sup>59</sup>

Činjenica da se o problematici vrednovanja u hrvatskim knjižnicama piše i govori vrlo malo potaknula je pokretanje znanstvenog projekta 2007. godine pod nazivom *Vrednovanje knjižničnih službi i usluga: akademske i narodne knjižnice*. Projekt je financijski podržan od strane Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa. Nositelj projekta je Odsjek za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta u Osijeku, a voditeljica je Kornelija Petr Balog. U projekt su uključene narodne i visokoškolske knjižnice u Republici Hrvatskoj. Narodne i visokoškolske knjižnice zanimljive su za problematiku vrednovanja zbog specifične uloge u društvu i zajednici u kojoj djeluju. Svrha projekta bila je istražiti problematiku vrednovanja u hrvatskim knjižnicama te je u sklopu projekta provedeno opsežno istraživanje temeljeno na hipotezi da knjižnice u Hrvatskoj nedovoljno pažnje posvećuju pitanjima unapređivanja uspješnosti poslovanja te da djelatnici nisu dovoljno pripremljeni ni motivirani za provođenje mjerenja kvalitete. Anketnim upitnicima i intervjuima je ispitano 15 visokoškolskih i 36 narodnih knjižnica u šest hrvatskih županija. Rezultati ankete ukazuju na to da narodne knjižnice imaju pozitivniji stav od visokoškolskih knjižnica, a razlog tome leži u činjenici da visokoškolske knjižnice uvelike ovise o ustanovi u kojoj djeluju dok su narodne fleksibilnije u poslovanju i djelatnici imaju veći utjecaj na donošenje odluka. Poražavajući su rezultati vezani za poznavanje poslovanja knjižnice, poznavanje osnovnih dokumenata knjižnice te rezultati vezani za odnos voditelja i djelatnika knjižnice prilikom

---

<sup>59</sup> Usp. Dragija Ivanović, Martina. Vrednovanje usluga u narodnim knjižnicama: magistarski rad. Zagreb: Filozofski fakultet, 2006. Str. 109. Citirano prema: Tuškan Mihočić, Gorana. Nav. dj., str. 221.

donošenja odluka. Potvrđena je pretpostavka da što je veći stupanj organizacijske kulture, postoji i veća spremnost knjižničnog osoblja na postupke mjerenja i unapređenje kvalitete poslovanja. Nadalje, rezultati ankete ukazuju na to da je i u narodnim i u visokoškolskim knjižnicama u Republici Hrvatskoj prepoznata potreba za vrednovanjem službi i usluga.<sup>60</sup> Razgovori s voditeljima i ravnateljima knjižnica ukazali su na to da hrvatske knjižnice još uvijek ne mogu govoriti o postojanju kulture vrednovanja u njihovim sredinama, ukazali su i na nedostatak sredstava i djelatnika te nedovoljnu podršku Hrvatskog knjižničarskog društva.<sup>61</sup>

Interes za problematiku vrednovanja postoji i povećava se, no kako ističe Petr Balog, interes je jedno, a kultura vrednovanja nešto sasvim drugo. Petr Balog je provela detaljnu analizu kulture vrednovanja na nekoliko primjera narodnih i akademskih knjižnica u Hrvatskoj i pokušala utvrditi koje elemente kulture vrednovanja (prema Lakosu i Phipps, spomenute ranije u tekstu) naše knjižnice imaju, a koje još uvijek nedostaju.<sup>62</sup> Analiza je pokazala da hrvatske narodne i visokoškolske knjižnice imaju (ali samo djelomično) neke od elemenata, a neke elemente uopće nemaju. Utvrđeno je da:

- poslanje, poslovanje i poslovna politika knjižnice djelomično teži zadovoljenju korisničkih informacijskih potreba
- vodstvo knjižnice djelomično sudjeluje i prati aktivnosti vezane uz mjerenje uspješnosti poslovanja
- se povratne informacije korisnika na svakodnevnoj razini djelomično prate.

Ono što nedostaje jesu informacije o metodama mjerenja uspješnosti poslovanja u strateškim dokumentima knjižnice te svakodnevna angažiranost i svjesnost zaposlenika o vrijednosti mjerenja i prikupljanja podataka.<sup>63</sup>

Promjene zahvaćaju sve vrste knjižnica, no na temelju dosadašnje literature u području vrednovanja, ponajviše pažnje zadovoljstvu korisnika i kvaliteti usluga posvećuju upravo narodne knjižnice, što vjerojatno proizlazi iz činjenice da moraju dokazati svoju korisnost i dobrobit za zajednicu<sup>64</sup>, iako su brojne analize dokazale da to niti one ne rade dovoljno. Jasno je da nema dovoljno sredstava, djelatnika i podrške sa strane, a nedostatak svega navedenog znači i nedostatak motivacije za provođenjem mjerenja u svrhu unapređenja kvalitete. Pitanje je koliko smo odmakli budući da se i danas možemo poistovjetiti s opažanjima koje je Katalenac naveo još

---

<sup>60</sup> Usp. Badurina, Boris; Dragija Ivanović, Martina; Krtalić, Maja. Nav. dj., str. 61-62.

<sup>61</sup> Usp. Petr Balog Kornelija; Dragija Ivanović, Martina; Feldvari, Kristina. Percepcija kvalitete 'iznutra': razgovori s ravnateljima narodnih i voditeljima visokoškolskih knjižnica. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 3/4(2010), str. 22.

<sup>62</sup> Usp. Petr Balog, Kornelija. Kultura, nav.dj., str. 14-15.

<sup>63</sup> Usp. Isto, str. 25.

<sup>64</sup> Usp. Badurina, Boris; Dragija Ivanović, Martina; Krtalić, Maja. Nav. dj., str. 53.

2000. godine? Katalenac je već tada uočio brojne izazove koje nameće okruženje i upozorio na potrebu povećanja kvalitete, učinkovitosti i ekonomičnosti usluga te prilagođavanje promjenama. Zaključio je kako u Hrvatskoj ne postoji tradicija sustavnog mjerenja učinka u knjižnicama, nema pouzdanih zbirnih podataka o rezultatima djelovanja svih knjižnica u cjelini, postojeći podaci nisu precizni i pouzdani, ne postoji sustav referentnih mjernih vrijednosti, ne postoje automatizirani sustavi mjerenja učinka te nedostaje interes i potpora za mjerenje učinka i unapređivanja kvalitete usluga.<sup>65</sup> U posljednjih trinaest godina situacija se promijenila, ali neznatno. Hrvatske narodne knjižnice djeluju u jednakom okruženju kao i knjižnice razvijenog svijeta, ali vrlo očito zaostaju za njima u području kulture vrednovanja.

Ono što sa sigurnošću možemo tvrditi jest da unatoč nedovoljno definiranim pravilima i smjernicama za mjerenje uspješnosti poslovanja, nedovoljnoj podršci i motivaciji te nedostatku sredstava, brojne knjižnice prepoznaju važnost mišljenja, stavova i zadovoljstva svojih korisnika. Stoga su najčešća mjerenja upravo ona koja se tiču korisnika i poboljšanja usluge.<sup>66</sup> Ovaj rad predstavlja istraživanje toga tipa, no važnost ovog istraživanja leži u činjenici da je ono prvo istraživanje zadovoljstva korisnika Gradske knjižnice Beli Manastir. Nadamo se da će ono biti prvo u nizu istraživanja koje će knjižnica provoditi u budućnosti.

## **5. Istraživanje zadovoljstva korisnika Gradske knjižnice u Belom Manastiru**

### **5.1. O knjižnici**

Gradska knjižnica Beli Manastir, u okviru koje djeluje i Središnja knjižnica Mađara u Republici Hrvatskoj<sup>67</sup>, kao svoj temeljni zadatak navodi posredovanje informacija u skladu s obrazovnim, informacijskim, kulturnim i rekreacijskim potrebama korisnika te očuvanje kulturne

---

<sup>65</sup> Usp. Katalenac, Dragutin. Nav. dj., str. 41-43.

<sup>66</sup> Npr. istraživanja koja su poslužila pri koncipiranju anketnog upitnika za ovo istraživanje: Dukić, Gordana; Hasenay, Sanda; Mokriš Marendić, Svjetlana. Analiza zadovoljstva korisnika/studenata u knjižnicama Prehrambeno-tehnološkog i Pravnog fakulteta te u Gradskoj i sveučilišnoj knjižnici Osijek. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 52, ¼(2009), str. 172-187.; Novak, Helena. Anketno istraživanje *Zadovoljstvo korisnika gradske knjižnice Zadar*. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 3/4(2010), str. 140-157.; Pavlinić, Silva; Horvat, Jasna. Istraživanje potreba korisnika Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 1, 1-4 (1998), str. 41-61

<sup>67</sup> Zadaće Središnje knjižnice Mađara u Republici Hrvatskoj obuhvaćaju očuvanje mađarske kulturne baštine i tradicije te njegovanje mađarske riječi u govoru i pismu na području Republike Hrvatske. U skladu s tim, svi djelatnici Gradske knjižnice Beli Manastir sudjeluju u projektima i programima koji se provode u suradnji s knjižnicama u Republici Mađarskoj. Knjižnica također godišnje nabavlja i određeni broj naslova knjižnične građe na mađarskom jeziku. Usp. Gradska knjižnica Beli Manastir. Središnja knjižnica Mađara u Republici Hrvatskoj. URL: <http://www.gkbm.hr/SKM.html> (2013-06-13)

književne baštine za nadolazeće generacije.<sup>68</sup> Nalazi se u jedinom baranjskom gradu, Belom Manastiru i jedina je narodna knjižnica na tom području. Osim građana Grada Belog Manastira (koji obuhvaća i prigradska naselja Branjin Vrh, Šumarinu i Šećeranu) u Knjižnicu je učlanjen znatan broj stanovnika iz ostatka Baranje, prvenstveno srednjoškolaca (Beli Manastir je jedino mjesto u Baranji koje ima srednje škole), a zatim i onih koji su zaposleni u Belom Manastiru te onih koji povremeno posjećuju Grad. Prema statističkim podacima iz hrvatskog Popisa stanovništva, kućanstava i stanova 2011. godine<sup>69</sup> te podacima o broju učlanjenih korisnika u Gradsku knjižnicu Beli Manastir<sup>70</sup>, doznajemo da je u tekućoj godini u Knjižnicu učlanjeno 11% stanovnika Baranje.

Prostor Knjižnice sastoji se od nekoliko odjela: Odjela za odrasle, Odjela za djecu i mlade, Medijateke, Čitaonice dnevnog tiska te Središnje knjižnice Mađara u RH. Osim toga, Knjižnica ima i uslugu pokretne knjižnice koja isporučuje građu na cijelom području Grada.<sup>71</sup> Knjižnica je otvorena svima te za neke od usluga, kao što su čitanje dnevnog tiska u prostoru Čitaonice, čitanje *online* verzija tiska, informacijsko-referalne usluge te pretraživanje *online* kataloga Knjižnice nije potrebno biti njenim članom. Korištenje svih drugih usluga moguće je uz predodženu valjane članske iskaznice.<sup>72</sup>

Knjižnica je smještena na izvrsnoj lokaciji, u samom centru grada. Zgradu dijeli s Centrom za kulturu Grada Belog Manastira te Osnovnom glazbenom školom. Kulturno i društveno okruženje čini se idealnim za jednu knjižnicu, no zapravo je vrlo ograničavajući čimbenik. Naime, Knjižnica nema nikakvih mogućnosti za proširenjem. Osim što neprestano raste broj tiskane građe, a posebice dio s multimedijalnom građom, nije u mogućnosti osigurati prostor za čitaonicu. Čitaonica postoji, no ne može se nazvati pravom čitaonicom jer fizički nije u potpunosti odvojena od prostora s građom i info-pulta te ima samo jedno računalo za korisnike.

---

<sup>68</sup> Usp. Gradska knjižnica Beli Manastir. O nama. URL: <http://www.gkbm.hr/onama.html> (2013-06-13)

<sup>69</sup> Prema posljednjem popisu stanovništva Hrvatske Baranja broji 39 416 stanovnika. Usp. Popis stanovništva, kućanstava i stanova 2011. godine: prvi rezultati po naseljima. Zagreb: Državni zavod za statistiku, 2011. Str. 73-80. URL: [http://www.dzs.hr/Hrv\\_Eng/publication/2011/SI-1441.pdf](http://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2011/SI-1441.pdf) (2013-07-02)

<sup>70</sup> Gradska knjižnica Beli Manastir u kalendarskoj godini 2013. ima 4 385 učlanjenih korisnika. Usp. Metelwin digital library. Gradska knjižnica Beli Manastir. <http://library.foi.hr/m3/koknji.asp?B=92&BB=&css=&dlib=1> (2013-07-02)

<sup>71</sup> Gradska knjižnica Beli Manastir u sklopu usluge pokretne knjižnice koristi kombi i naziva ga „bibliomobil“. Usp. Gradska knjižnica Beli Manastir. Bibliomobil. URL: <http://www.gkbm.hr/bibliomobil.html> (2013-06-13)

<sup>72</sup> Cijena učlanjenja u Gradsku knjižnicu Beli Manastir je 60,00 kuna za sve dobne skupine i vrijedi godinu dana. Pravo na besplatno učlanjenje imaju socijalno ugrožene osobe (uz odgovarajuću potvrdu Centra za socijalni rad Beli Manastir) te učenici prvih razreda osnovnih i srednjih škola na početku školske godine prilikom organiziranog posjeta sa svojom učiteljicom/učiteljem. Svima ostalima Knjižnica omogućava besplatno učlanjenje u posebnim prilikama kao što je Dan pismenosti, Dan djece, Mjesec knjige i slično, već prema odlukama donesenim od strane uprave Knjižnice. Usp. Gradska knjižnica Beli Manastir. Pravilnik. <http://www.gkbm.hr/pravilnik.html> (2013-07-02)

Korisnici ju stoga uglavnom koriste za čitanje dnevnih novina, tjednika i mjesečnika. Ovo opažanje potaknulo je postavljanje jedne od hipoteza istraživanja. Koliko su korisnici osjetljivi na činjenicu o nedostatku prostora te koliko je važno da se taj problem što prije riješi saznat ćemo iz istraživanja koje slijedi. Osim toga, istraživanjem ćemo na temelju spola, godišta i obrazovanja definirati okvirni profil korisnika koji najčešće posjećuju knjižnicu kao i za što ju najčešće koriste. Nadalje, saznat ćemo koliki je stupanj zadovoljstva pojedinim uslugama ili cjelokupnom uslugom i imaju li kakvih prijedloga za njeno poboljšanje.

Kultura vrednovanja u Gradskoj knjižnici Beli Manastir vrlo je slabo razvijena. Do sada su se po pitanju mjerenja uspješnosti poslovanja redovito skupljali statistički podaci o korisnicima i građi te broju posjeta Knjižnici. Istraživanja zadovoljstva korisnika nije bilo stoga ovaj diplomski rad predstavlja prvo istraživanje tog tipa.

## 5.2. Ciljevi istraživanja i hipoteze

Osnovni cilj ovog istraživanja je utvrditi stupanj zadovoljstva korisnika Gradske knjižnice Beli Manastir te dati neke smjernice za daljnja istraživanja u Knjižnici. Prije provedbe samog istraživanja utvrđeni su ciljevi na temelju kojih su koncipirani daljnji koraci u istraživanju, a to su:

- definirati profil korisnika koji najčešće posjećuju knjižnicu
- utvrditi uslugu/-e koja/-e se najčešće koristi/-e
- utvrditi stupanj zadovoljstva pojedinim uslugama
- utvrditi stupanj zadovoljstva cjelokupnom Knjižnicom
- utvrditi prednosti i nedostatke Knjižnice
- uvažiti prijedloge korisnika za poboljšanje usluge.
- rezultate učiniti temeljima za daljnja istraživanja u Knjižnici

Na temelju ciljeva postavljene su sljedeće tri hipoteze koje će se probati dokazati ovim istraživanjem:

1. Korisnici Gradske knjižnice Beli Manastir općenito su zadovoljni sveukupnom uslugom Knjižnice.
2. Korisnici Gradske knjižnice Beli Manastir najčešće koriste uslugu posudbe građe.
3. Korisnici Gradske knjižnice Beli Manastir prepoznaju nedostatak prostora i nezadovoljni su nedostatkom istoga.



### 5.3. Instrument i metodologija

Za istraživanje je odabrana metoda anketiranja. Na temelju prethodno postavljenih ciljeva i hipoteza koncipiran je anketni upitnik (prilog 1) namijenjen svim korisnicima Gradske knjižnice Beli Manastir koji su stariji od 14 godina. Upitnik nije bio namijenjen mlađima od 14 godina jer bi za njihovo sudjelovanje bilo potrebno dobiti usmeni ili pismeni pristanak njihovih roditelja<sup>73</sup>, što bi dodatno otežavalo istraživanje, a i pretpostavljeno je da djeca ne bi u potpunosti razumjela neke pojmove i koncepte upotrijebljene u upitniku. Upitnik započinje uvodnim pojašnjenjem svrhe istraživanja nakon čega slijedi 13 konkretnih pitanja. Prvih 6 pitanja općenitog su tipa i odnose se na spol, dob, stupanj obrazovanja, radni status, vremensko razdoblje članstva i učestalost korištenja Knjižnicom. Zatim slijede pitanja koja se odnose na učestalost korištenja pojedinih usluga kao i na zadovoljstvo istima te zadovoljstvo cjelokupnom uslugom. Nakon toga slijede tri pitanja otvorenog tipa i odnose se na prednosti, nedostatke i prijedloge za poboljšanje usluga. U posljednjem pitanju ispitanici su trebali dati kratak odgovor na to bi li drugima preporučili korištenje Knjižnice. Objašnjenje nekih pojmova za koje se smatralo da bi korisnicima mogli biti nepoznati (međuknjižnična posudba, informacijsko-referalne usluge i kulturne i promotivne aktivnosti) nalazilo se u sklopu pitanja u kojem je pojam upotrijebljen. Nakon koncipiranja i ispisa upitnika, s ravnateljicom i ostalim djelatnicima Knjižnice dogovoreno je da će se upitnici nalaziti na info-pultu te na stolu namijenjenom za čitanje dnevnih novina i ostale knjižnične građe. Djelatnici Knjižnice povremeno su upućivali korisnike na upitnik, a u nekoliko slučajeva su ih korisnici sami uočili i ispunili. Međutim, takav način anketiranja se pokazao vrlo sporim. Korisnici su bili poprilično nezainteresirani i nisu imali vremena za ispunjavanje upitnika. Stoga je bilo potrebno intervenirati u smislu zaustavljanja korisnika unutar Knjižnice i dijeljenja poklončića kako bi se skupio dovoljan broj ispunjenih upitnika. Osim toga, upitnik je dobio i svoju *online* verziju koju je Knjižnica objavila na svojoj Facebook stranici.<sup>74</sup> Istraživanje je provedeno u razdoblju od 25. siječnja do 4. ožujka 2013. godine kada je skupljeno ukupno 107 upitnika, 38 je ispunjeno *online*, a 69 u prostorijama Knjižnice, od kojih je bilo 5 nevažećih. Upitnike su ispunjavali korisnici koji su u tom razdoblju posjetili Knjižnicu. Rezultati 102 ispunjena upitnika od isto toliko korisnika Gradske knjižnice Beli Manastir obrađeni su ručno i za njihovu se obradu koristila deskriptivna statistika.

---

<sup>73</sup> Etički kodeks istraživanja s djecom. Vijeće za djecu: 2003. URL: <http://www.dijete.hr/hr/dokumenti-mainmenu-83/propisi-republike-hrvatske-mainmenu-102/razno-mainmenu-114.html> (2013-06-24)

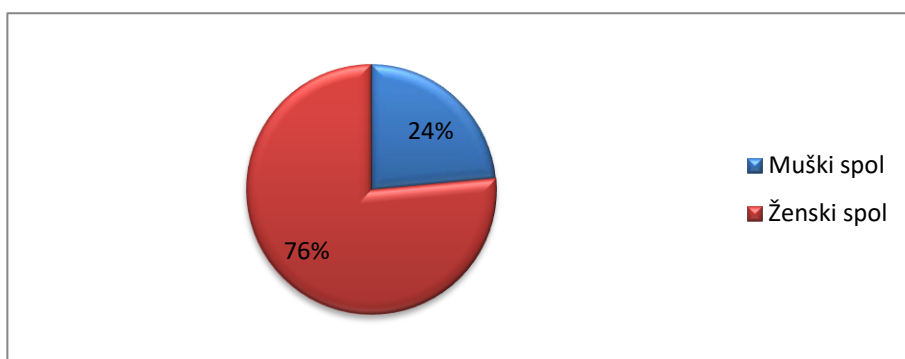
<sup>74</sup> Facebook. Gradska knjižnica Beli Manastir. URL: <https://www.facebook.com/gradskaknjiznica.belimanastir?fref=ts> (2013-06-18)

## 5.4. Rezultati

Istraživanje je dalo rezultate koji nam kazuju kakvo je stvarno stanje zadovoljstva korisnika Gradske knjižnice Beli Manastir. Slijedi obrada svakog pojedinog pitanja koje se nalazilo u anketnom upitniku.

### 5.4.1. Spol

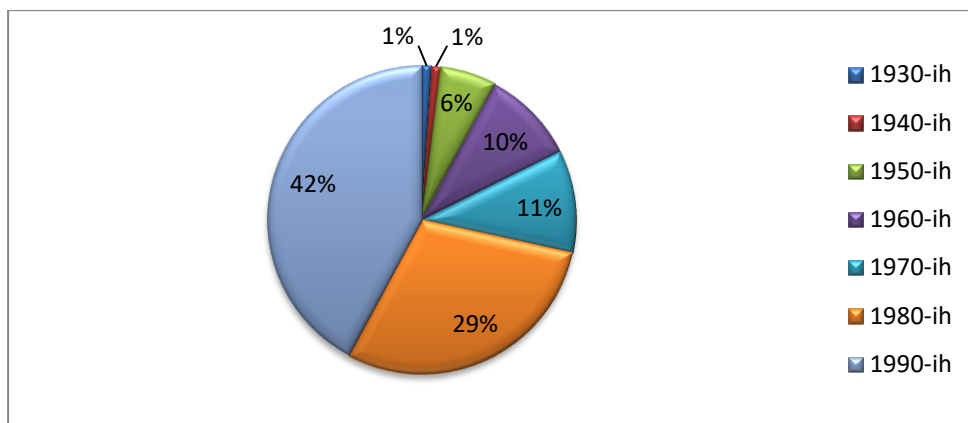
U prvom pitanju korisnici su morali odgovoriti kojeg su spola. U istraživanju je sudjelovalo 78 (76%) osoba ženskog spola i 24 (24%) osoba muškog spola. Vidljivo je da je sudjelovao znatno veći broj ispitanika ženskog spola (grafikon 1).



Grafikon 1. Prikaz spola ispitanika

### 5.4.2. Dob

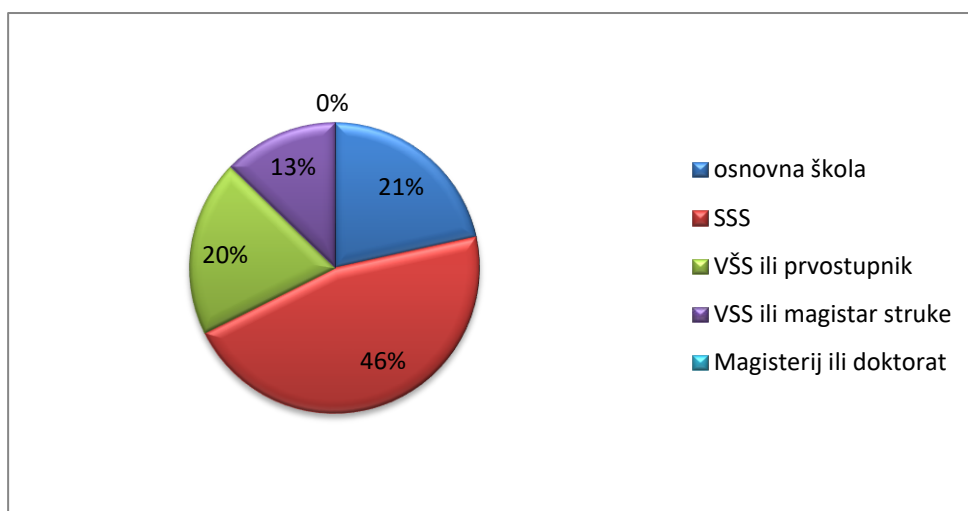
U drugom pitanju korisnici su morali navesti godinu svog rođenja. Iz rezultata (grafikon 2) je vidljivo da većinu ispitanika čine korisnici rođeni 1990-ih, kojih je 43 odnosno 42% i oni rođeni 1980-ih kojih je 20 odnosno 29%. 1970-ih rođeno je 11 (11%) ispitanika, 1960-ih je rođeno 10 (10%) ispitanika, 1950 je rođeno 6 (6%) ispitanika, dok je 1940-ih rođen 1 (1%) ispitanik, a jednako tako je i 1 (1%) ispitanik rođen 1930-ih godina. Drugim riječima, 29 (29%) ispitanika čine tinejdžeri, 40 (39%) ispitanika odgovara studentskoj populaciji, 31 (30%) ispitanik pripada skupini radno sposobnih korisnika te 2 (2%) ispitanika pripadaju populaciji umirovljenika.



Grafikon 2. Prikaz dobi ispitanika

#### 5.4.3. Stupanj obrazovanja

Treće pitanje odnosilo se na najviši završeni stupanj obrazovanja ispitanika. Njih 22 (22%) ima završenu osnovnu školu, 47 (46%) ih je sa završenom srednjom školom, 20 (20%) ih je sa završenom višom školom ili prvostupničkom diplomom, 13 (13%) ima visoku stručnu spremu ili magisterij struke, dok ih je 0 (0%) s magisterijem ili doktoratom (grafikon 3).

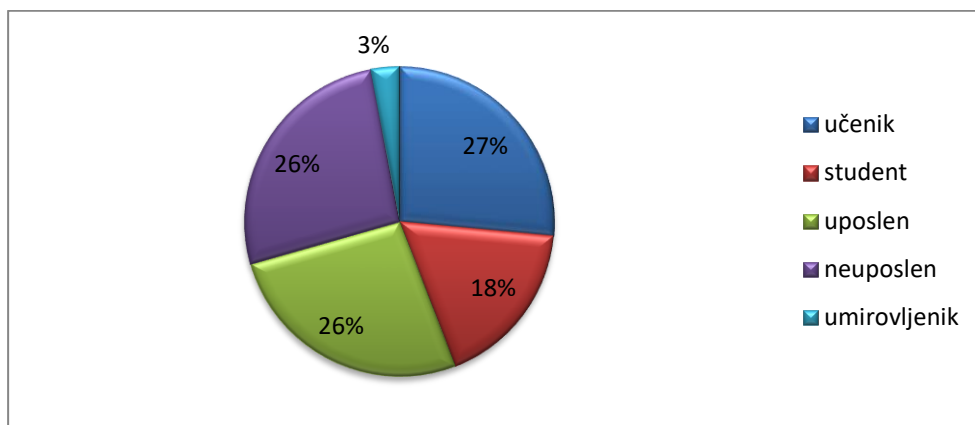


Grafikon 3. Prikaz najvišeg završenog stupnja obrazovanja ispitanika

#### 5.4.4. Radni status

U četvrtom pitanju ispitanici su morali odgovoriti na pitanje o svom radnom statusu. Iz rezultata (grafikon 4) je vidljivo da je anketu je ispunilo 27 (26%) učenika, 18 (18%) studenata, 27 (26%) uposlenih, 27 (26%) neuposlenih te 3 (3%) umirovljenika. (1 korisnik je pod „nešto

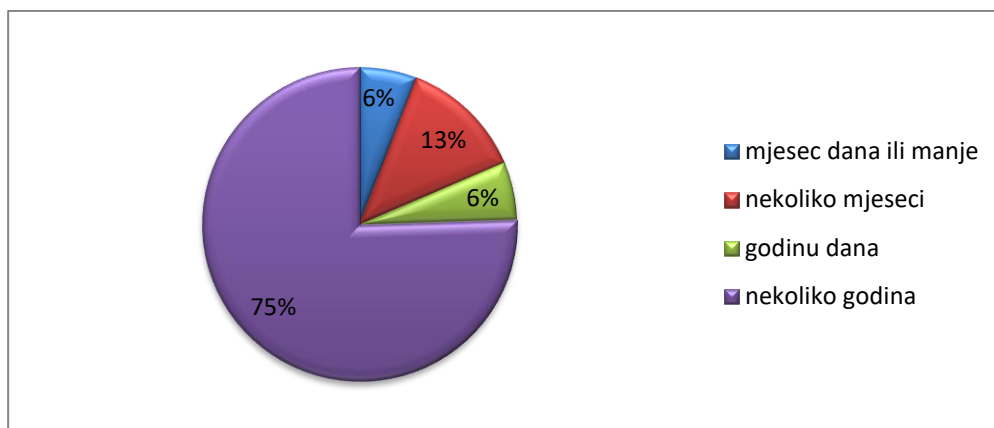
drugo“ naveo „mama“ pa je pretpostavljeno da se radi o neuposlenoj osobi te smo ju pod iste i ubrojili).



Grafikon 4. Prikaz radnog statusa ispitanika

#### 5.4.5. Trajanje članstva

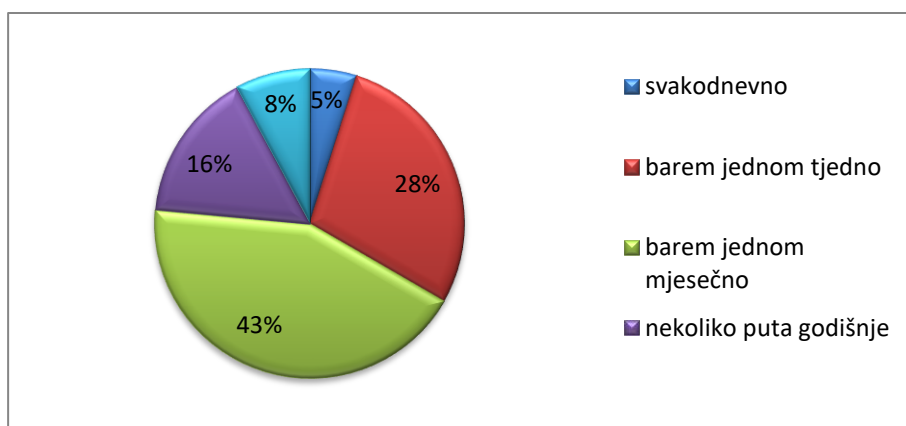
Peto pitanje tražilo je od korisnika da odgovore koliko su dugo korisnici Gradske knjižnice Beli Manastir bez prekida u obnovi članstva. Većina ispitanika, točnije njih 77 (75%) članovi su nekoliko godina, 6 (6%) ispitanika članovi su godinu dana, 13 (13%) ispitanika članovi su nekoliko mjeseci dok je njih 6 (6%) odgovorilo da im članstvo traje tek mjesec dana ili manje (grafikon 5).



Grafikon 5. Prikaz trajanja članstva

#### 5.4.6. Učestalost korištenja knjižnicom

Iz šestog pitanja saznajemo koliko se često ispitanici koriste Gradskom knjižnicom Beli Manastir (grafikon 6). 5 (5%) ispitanika knjižnicu posjećuje svakodnevno, 29 (28%) ispitanika u Knjižnicu dolazi barem jednom tjedno, 44 (43%) ispitanika koristi Knjižnicu barem jednom mjesečno, 16 (16%) ispitanika nekoliko puta godišnje, a 8 (8%) ispitanika koristi ju jedanput godišnje ili rjeđe.



Grafikon 6. Prikaz učestalosti korištenja

#### 5.4.7. Učestalost korištenja pojedinačnih usluga

S prethodnim pitanjem završen je prvi dio upitnika. Sada slijede pitanja koja se tiču konkretnih usluga i zadovoljstva korisnika tim uslugama te cjelokupnom Gradskom knjižnicom Beli Manastir. U sedmom pitanju korisnici su morali odgovoriti koliko često koriste pojedine usluge Knjižnice. Ponuđeni odgovori su bili: nikad, povremeno i često. Rezultati (grafikon 7) su sljedeći:

11 (11%) ispitanika nikad se ne koristi uslugom posudbe građe, 37 (36%) ispitanika ju povremeno koristi, a 54 (53%) ispitanika odgovorilo je da često koristi uslugu posudbe građe.

Na pitanje o učestalosti korištenja građe u čitaonici Knjižnice 53 (52%) ispitanika odgovorilo je da nikad ne koristi ovu uslugu, 38 (37%) ispitanika povremeno ju koristi, a 11 (11%) ispitanika često koristi uslugu korištenja građe u čitaonici Knjižnice.

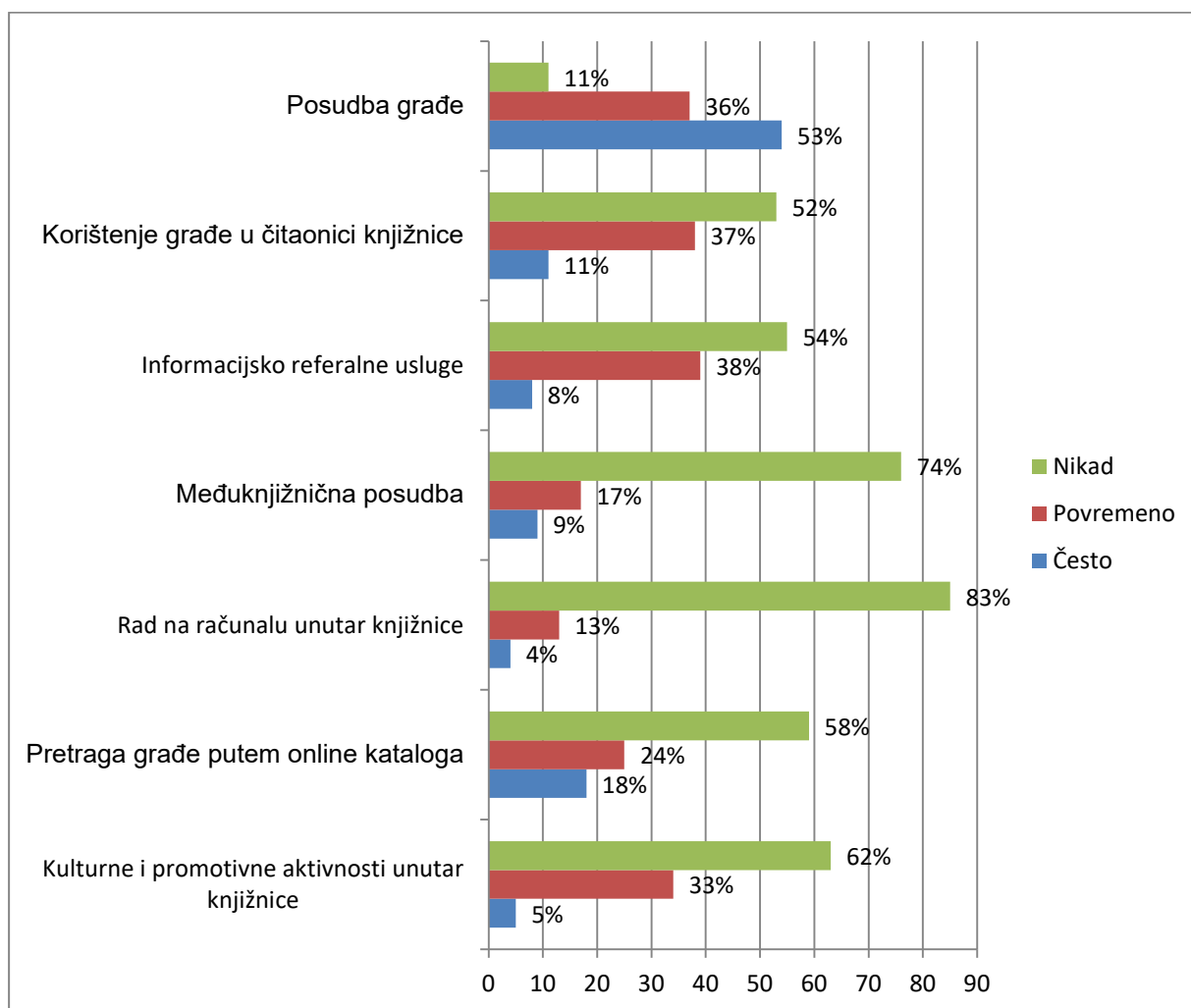
Informacijsko-referalnim uslugama nikad se ne koristi 55 (54%) ispitanika, povremeno se koristi 39 (38%) ispitanika, a često se koristi 8 (8%) ispitanika.

Uslugu međuknjižnične posudbe nikad ne koristi 76 (74%) ispitanika, povremeno koristi 17 (17%) ispitanika, a često koristi 9 (9%) ispitanika.

Uslugu rada na računalu unutar Knjižnice nikad ne koristi 85 (83%) ispitanika, njih 13 (13%) povremeno koristi ovu uslugu, dok 4 (4%) ispitanika često koristi ovu uslugu.

*Online* katalog Knjižnice nikad ne koristi 59 (69%), povremeno ga koristi 25 (29%) ispitanika, a 18 (2%) ispitanika odgovorilo je da često koristi *online* katalog.

Uslugu kulturnih i promotivnih aktivnosti unutar knjižnice nikad ne koristi 63 (62%) ispitanika, povremeno ju koristi 34 (33%) ispitanika, a često ju koristi 5 (5%) ispitanika.



Grafikon 7. Prikaz učestalosti korištenja pojedinačnih usluga

#### 5.4.8. Zadovoljstvo i važnost pojedinačnih usluga

U 8. pitanju ispitanici su trebali na ljestvici od 1-5 vrednovati svoje zadovoljstvo pojedinačnim uslugama te istovremeno na istoj takvoj ljestvici naznačiti koliko im je svaka od tih usluga važna.

## Zadovoljstvo pojedinačnim uslugama

Knjižničnom građom nisu nimalo zadovoljna 2 (2%) ispitanika, nezadovoljna su 2 (2%) ispitanika, niti zadovoljno niti nezadovoljno je 13 (13%) ispitanika, zadovoljna su 43 (42%) ispitanika, a vrlo su zadovoljna 42 (41%) ispitanika.

Organizacijom građe na policama nisu nimalo zadovoljna 3 (3%) ispitanika, nezadovoljan je 1 (1%) ispitanik, niti zadovoljno niti nezadovoljno je 11 (11%) ispitanika, zadovoljno je 26 (25%) ispitanika, a vrlo je zadovoljno 59 (58%) ispitanika. Nisu se izjasnila ili ne koriste uslugu 2 (2%) ispitanika.

Prostornom organizacijom nisu nimalo zadovoljna 2 (2%) ispitanika, nezadovoljno je 2 (2%) ispitanika, niti zadovoljno niti nezadovoljno je 11 (11%) ispitanika, zadovoljno je 33 (32%) ispitanika, a vrlo su zadovoljna 52 (51%) ispitanika. Nisu se izjasnila ili ne koriste uslugu 2 (2%) ispitanika.

Informacijsko-referalnim uslugama nisu nimalo zadovoljna 3 (3%) ispitanika, nezadovoljna su 4 (4%) ispitanika, niti zadovoljno niti nezadovoljno je 15 (15%) ispitanika, zadovoljno je 26 (25%) ispitanika, a vrlo je zadovoljno 36 (35%) ispitanika. Nije se izjasnilo ili ne koristi uslugu 18 (18%) ispitanika.

Komunikacijom s osobljem knjižnice nisu nimalo zadovoljna 4 (4%) ispitanika, nezadovoljno je 5 (5%) ispitanika, niti zadovoljno niti nezadovoljno je 8 (8%) ispitanika, zadovoljno je 13 (13%) ispitanika, a vrlo je zadovoljno 69 (67%) ispitanika. Nisu se izjasnila ili ne koristi uslugu 3 (3%) ispitanika.

Međuknjižničnom posudbom nisu nimalo zadovoljna 2 (2%) ispitanika, nezadovoljna su 4 (4%) ispitanika, niti zadovoljno niti nezadovoljno je 13 (13%) ispitanika, zadovoljno je 12 (12%) ispitanika, a vrlo je zadovoljno 20 (19%) ispitanika. Nije se izjasnio ili ne koristi uslugu 51 (50%) ispitanik.

Kulturnim i promotivnim aktivnostima nisu nimalo zadovoljna 2 (2%) ispitanika, nezadovoljna su 3 (3%) ispitanika, niti zadovoljan niti nezadovoljan je 21 (20%) ispitanik, zadovoljno je 19 (19%) ispitanika, a vrlo je zadovoljno 17 (17%) ispitanika. Nije se izjasnilo ili ne koristi uslugu 40 (39%) ispitanika.

Prostorom za čitanje dnevnih novina, časopisa i knjiga nije nimalo zadovoljno 6 (5%) ispitanika, nezadovoljna su 2 (2%) ispitanika, niti zadovoljno niti nezadovoljno je 14 (11%) ispitanika, zadovoljna su 23 (19%) ispitanika, a vrlo je zadovoljno 36 (30%) ispitanika. Nije se izjasnilo ili ne koristi uslugu 40 (33%) ispitanika.

Računalnom opremom nisu nimalo zadovoljna 4 (4%) ispitanika, nezadovoljno je 11 (11%) ispitanika, niti zadovoljno niti nezadovoljno je 12 (12%) ispitanika, zadovoljno je 19 (18%) ispitanika, a vrlo je zadovoljno 15 (15%) ispitanika. Nije se izjasnio 41 (40%) ispitanik.

Online katalogom nisu nimalo zadovoljna 2 (2%) ispitanika, nezadovoljno je 6 (6%) ispitanika, niti zadovoljno niti nezadovoljno je 14 (14%) ispitanika, zadovoljno je 28 (27%) ispitanika, a vrlo je zadovoljno 20 (20%) ispitanika. Nisu se izjasnila 32 (31%) ispitanika.

Mrežnom stranicom nisu nimalo zadovoljna 2 (2%) ispitanika, nezadovoljno je 5 (5%) ispitanika, niti zadovoljno niti nezadovoljno je 16 (17%) ispitanika, zadovoljno je 26 (27%) ispitanika, a vrlo je zadovoljno 16 (16%) ispitanika. Nisu se izjasnila ili ne koriste uslugu 32 (33%) ispitanika.

Radnim vremenom nije zadovoljno 6 (4%) ispitanika, nezadovoljno je 7 (5%) ispitanika, niti zadovoljno niti nezadovoljno je 20 (15%) ispitanika, zadovoljno je 30 (23%) ispitanika, a vrlo su zadovoljna 33 (35%) ispitanika. Nije se izjasnilo ili ne koristi uslugu 37 (28%) ispitanika.

#### Važnost pojedinačnih usluga

Knjižnična građa uopće nije važna za 3 (3%) ispitanika, nevažna je 1 (1%) ispitaniku, niti važna niti nevažna je za 11 (11%) ispitanika, važna je za 14 (14%) ispitanika i izuzetno važna za 73 (71%) ispitanika.

Organizacija građe na policama uopće nije važna za 2 (2%) ispitanika, nevažna je 1 (1%) ispitaniku, niti važna niti nevažna je za 8 (8%) ispitanika, važna je za 24 (23%) ispitanika i izuzetno važna za 65 (64%) ispitanika. Nije se izjasnilo ili uslugu ne koristi 2 (2%) ispitanika.

Prostorna organizacija uopće nije važna 1 (1%) ispitaniku, nevažna je 1 (1%) ispitaniku, niti važna niti nevažna je za 8 (8%) ispitanika, važna je za 21 (20%) ispitanika i izuzetno važna za 67 (66%) ispitanika. Nije se izjasnilo ili uslugu ne koristi 4 (4%) ispitanika.

Informacijsko-referalne usluge uopće nisu važne 1 (1%) ispitaniku, nevažne su 1 (1%) ispitaniku, niti važne niti nevažne su za 7 (7%) ispitanika, važne su za 18 (18%) ispitanika i izuzetno važne za 55 (54%) ispitanika. Nije se izjasnilo ili usluge ne koristi 20 (19%) ispitanika

Komunikacija s osobljem knjižnice uopće nije važna 1 (1%) ispitaniku, nevažna je 1 (1%) ispitaniku, niti važna niti nevažna je za 5 (5%) ispitanika, važna je za 16 (16%) ispitanika i izuzetno važna za 75 (73%) ispitanika. Nije se izjasnilo ili uslugu ne koristi 4 (4%) ispitanika

Međuknjižnična posudba uopće nije važna za 3 (3%) ispitanika, nevažna je za 4 (4%) ispitanika, niti važna niti nevažna je za 11 (11%) ispitanika, važna je za 14 (14%) ispitanika i izuzetno važna 21 (20%) ispitaniku. Nije se izjasnilo ili uslugu ne koristi 49 (48%) ispitanika



Kulturne i promotivne aktivnosti uopće nisu važne za 3 (3%) ispitanika, nevažne su za 5 (5%) ispitanika, niti važne niti nevažne za 12 (12%) ispitanika, važne za 20 (19%) ispitanika, a izuzetno važne za 20 (20%) ispitanika. Nije se izjasnilo ili uslugu ne koristi 42 (41%) ispitanika.

Prostor za čitanje dnevnih novina, časopisa i knjiga uopće nije važan za 2 (2%) ispitanika, nevažan je za 8 (8%) ispitanika, niti važan niti nevažan za 22 (22%) ispitanika, važan za 10 (10%) ispitanika, a izuzetno važan 31 (30%) ispitaniku. Nije se izjasnilo 29 (28%) ispitanika.

Računalna oprema uopće nije važna za 2 (2%) ispitanika, nevažna je za 12 (12%) ispitanika, niti važna niti nevažna za 9 (9%) ispitanika, važna za 15 (15%) ispitanika te izuzetno važna za 22 (21%) ispitanika. Nije se izjasnilo ili uslugu ne koristi 42 (41%) ispitanika.

Online katalog uopće nije važan za 2 (2%) ispitanika, nije važan za 7 (7%) ispitanika, niti važan niti nevažan je za 9 (9%) ispitanika, važan je za 15 (15%) ispitanika, a izuzetno važan za 34 (33%) ispitanika. Nije se izjasnilo ili uslugu ne koristi 35 (34%) ispitanika.

Mrežna stranica uopće nije važna za 3 (3%) ispitanika, nevažna je za 5 (5%) ispitanika, niti važna niti nevažna za 13 (13%) ispitanika, važna za 20 (20%) ispitanika, a izuzetno važna za 25 (24%) ispitanika. Nije se izjasnilo ili uslugu ne koristi 36 (35%) ispitanika.

Radno vrijeme uopće nije važno 1 (1%) ispitaniku, nevažno je za 3 (3%) ispitanika, niti važno niti nevažno za 6 (6%) ispitanika, važno je za 13 (13%) ispitanika, a izuzetno važno 71 (69%) ispitaniku. Nije se izjasnilo ili uslugu ne koristi 8 (8%) ispitanika.

Tablica 1 prikazuje broj i postotak ispitanih korisnika koji su pojedinačne usluge ocijenili najvišom ocjenom (5). Iz tablice je vidljivo da su tri usluge kojima su ispitanici vrlo zadovoljni komunikacija s osobljem knjižnice (kojom je vrlo zadovoljno 69 ispitanika odnosno 67%), organizacija građe na policama (kojom je vrlo zadovoljno 59 ispitanika odnosno 58%) te prostorna organizacija (kojom su zadovoljna 52 ispitanika odnosno 51%).

Tablica 1. Postotak ispitanika koji su pojedine usluge ocijenili najvišom ocjenom (5)

<b>Knjižnične usluge</b>	<b>Vrlo sam zadovoljan/na Broj (%)</b>
Knjižnična građa	42 (41%)
Organizacija građe na policama	59 (58%)
Prostorna organizacija	52 (51%)
Informacijsko-referalne usluge	36 (35%)
Komunikacija s osobljem knjižnice	69 (67%)
Međuknjižnična posudba	20 (19%)
Kulturne i promotivne aktivnosti	17 (17%)
Prostor za čitanje dnevnih novina, časopisa i knjiga	36 (30%)
Računalna oprema	15 (15%)
<i>Online</i> katalog	20 (20%)
Mrežna stranica	16 (16%)
Radno vrijeme	33 (35%)

U tablici 2 nalaze se prosječne ocjene zadovoljstva i važnosti pojedinačnih usluga te jaza između tih prosječnih ocjena.

Tablica 2. Prikaz srednjih vrijednosti zadovoljstva i važnosti pojedinačnih usluga

<b>Knjižnične usluge</b>	<b>Zadovoljstvo</b>	<b>Važnost</b>	<b>Jaz</b>
Knjižnična građa	4.19	4.5	-0.31
Organizacija građe na policama	4.37	4.49	-0.12
Prostorna organizacija	4.31	4.55	-0.24
Informacijsko-referalne usluge	4.04	4.52	-0.48
Komunikacija s osobljem knjižnice	4.39	4.66	-0.27
Međuknjižnična posudba	3.38	3.81	-0.43
Kulturne i promotivne aktivnosti	3.74	3.86	-0.12
Prostor za čitanje dnevnih novina, časopisa i knjiga	4	3.82	0.18
Računalna oprema	3.49	3.71	-0.22
<i>Online</i> katalog	3.72	4.07	-0.35
Mrežna stranica	3.38	3.89	-0.51
Radno vrijeme	3.80	4.59	-0.79
<b>Sveukupna srednja vrijednost</b>	<b>3.9</b>	<b>4.2</b>	

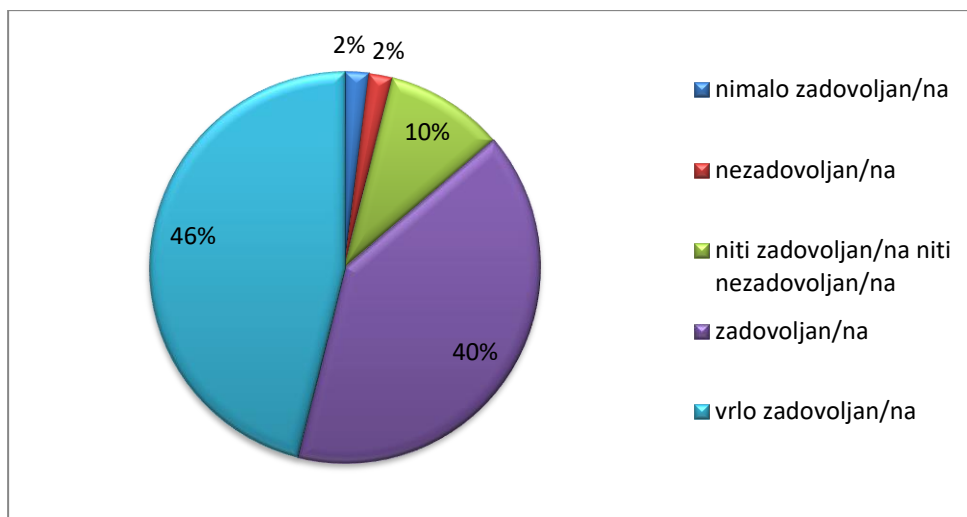
Na temelju sveukupnih srednjih vrijednosti zadovoljstva i važnosti pojedinačnih knjižničnih usluga provedena je kvadrantna analiza (tablica 3) iz koje je vidljivo koje su usluge važne korisnicima, a Knjižnica ih kvalitetno provodi te koje usluge nisu važne korisnicima, iako ih Knjižnica također kvalitetno provodi.

Tablica 3. Rezultati kvadrantne analize knjižničnih usluga

<b>Usluge koje su važne korisnicima, a koje Knjižnica kvalitetno provodi</b>	<b>Usluge koje nisu važne korisnicima, a koje Knjižnica kvalitetno provodi</b>
Knjižnična građa	Međuknjižnična posudba
Organizacija građe na policama	Kulturne i promotivne aktivnosti
Prostorna organizacija	Prostor za čitanje dnevnih novina, časopisa i knjiga
Informacijsko-referalne usluge	Računalna oprema
Komunikacija s osobljem knjižnice	<i>Online</i> katalog
Radno vrijeme	Mrežna stranica

#### 5.4.9. Vrednovanje sveukupnog zadovoljstva

Zadovoljstvo sveukupnom uslugom Gradske knjižnice Beli Manastir korisnici su izrazili na sljedeći način: 2 (2%) ispitanika nisu nimalo zadovoljna, 2 (2%) ispitanika su nezadovoljna 10 (10%) ispitanika je niti zadovoljno niti nezadovoljno, 41 (40%) ispitanik je zadovoljan, a 47 (46%) ispitanika je vrlo zadovoljno (grafikon 8). Srednja ocjena općenitog zadovoljstva korisnika iznosi 4,26.



Grafikon 8. Prikaz vrednovanja sveukupnog zadovoljstva korisnika

#### 5.4.10. Razlozi nezadovoljstva

Ispitanici koji su u prethodnom pitanju vrednovali sveukupnu uslugu ocjenom 3 ili manje a kojih je 14 (14%) zamoljeni su da navedu razloge svog nezadovoljstva. Neki su naveli jedan, a neki više razloga. Kao razloge nezadovoljstva naveli su nedostatak prostora (4 ispitanika), neljubaznost djelatnika (3 ispitanika), nedostatak računala (2 ispitanika), nedostatak privatnosti i prostora za tihi rad (2 ispitanika) što bi se također moglo gledati kao direktnu posljedicu nedostatka prostora, nedovoljnu otvorenost i nedovoljan trud oko privlačenja korisnika u Knjižnicu (1 ispitanik), radno vrijeme (1 ispitanik), nedovoljno knjiga iz okultnih područja (1 ispitanik), šturost informacija pri potrazi za literaturom za seminarski rad (1 ispitanik). 6 ispitanika nije navelo razloge nezadovoljstva.

#### 5.4.11. Najbolje usluge u knjižnici

U jedanaestom pitanju ispitanici su imali mogućnost izdvojiti jednu stvar koja im se posebno sviđa u Gradskoj knjižnici Beli Manastir. Na ovo pitanje odgovorilo je 67 (66%) ispitanika. Neki od njih izdvojili su i više od jedne stvari. Najviše ispitanika, njih 30, izdvojilo je ljubaznost djelatnika odnosno komunikaciju s osobljem knjižnice, atmosferu u knjižnici (urednost, rasvjeta, mir i tišina) izdvojila su 22 ispitanika, bogat izbor literature kao najbolju stvar navelo je 17 ispitanika, brzinu i točnost djelatnika izdvojilo je 5 ispitanika, veliki izbor naslova lektire i literature za fakultet navelo je 4 ispitanika, brzo dobavljanje noviteta bio je odgovor 4 ispitanika, posvećenost djelatnika djeci navela su 3 ispitanika, odvojen dio za mlade izdvojila su 2 ispitanika,

smještaj Knjižnice u centru grada kao najbolju stvar navela su 2 ispitanika, 2 ispitanika izdvojila su računalnu opremu, 1 ispitanik izdvojio je dio s igricama, 1 ispitanik naveo je bibliobus, 1 ispitanik naveo je da mu se najviše sviđa što je sve smješteno na jednoj etaži, 1 ispitanik izdvojio je bogat izbor multimedijalnog sadržaja, 1 ispitanik naveo je kulturne i promotivne aktivnosti, 1 ispitanik naveo je prostor za čitanje, a 1 ispitanik je izdvojio mogućnost čitanja dnevnih novina kao najjaču stranu Gradske knjižnice Beli Manastir.

#### 5.4.12. Prijedlozi za poboljšanje usluga

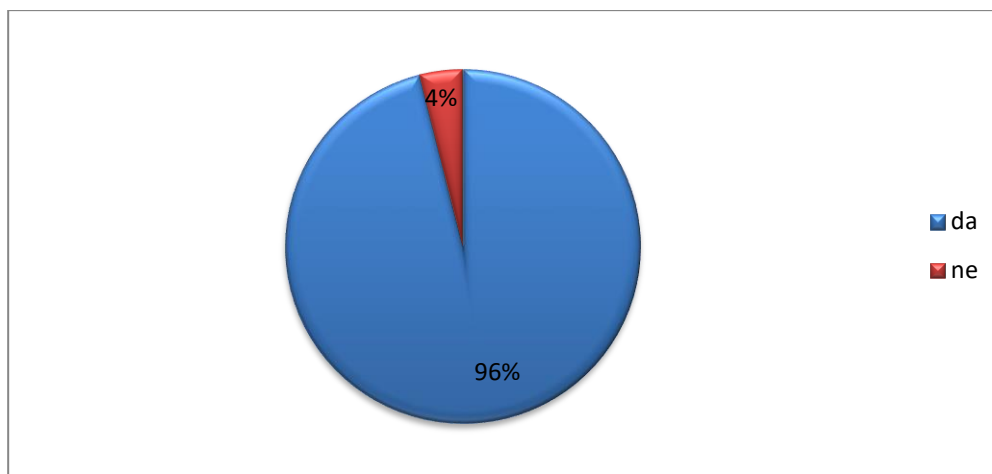
U pretposljednem pitanju korisnici su imali priliku dati svoj prijedlog za poboljšanje postojećih ili uvođenje nekih novih usluga u Knjižnicu. Tu priliku iskoristila su 22 (13%) ispitanika. 4 ispitanika predložilo je duže radno vrijeme, 3 ispitanika predložilo je veći prostor, 3 ispitanika predložilo je odvojanje čitaonice od posudbenog odjela, 2 ispitanika predložila su mogućnost posudbe više knjiga, a ne dvije odnosno tri uz nadoplatu<sup>75</sup>, 2 ispitanika predložila su mogućnost produženja posudbe putem mrežne stranice knjižnice, 2 ispitanika predložila su povećanje broja računala, 2 ispitanika predložila su više stručnih djelatnika, a po jedan ispitanik predložio je sljedeće: nagradne igre u kojima se mogu osvojiti knjige ili godišnja pretplata, više polica za knjige, više nagrada za najvjernije čitatelje, bolju promociju i aktivnost na mrežnoj i Facebook stranici, veći izbor knjiga znanstveno-fantastičnog žanra, više promocija knjiga, više knjižnične građe, više znanstvenih radova, organiziranje putovanja na sajmove knjiga za članove Knjižnice te *online* verzije knjiga dostupne na računalu u Knjižnici.

#### 5.4.13. Preporuka za korištenje

U posljednjem pitanju korisnici su morali odgovoriti bi li drugima preporučili korištenje Gradske knjižnice Beli Manastir. 98 (96%) ispitanika odgovorilo je da bi preporučili korištenje Knjižnice, a 4 (4%) ispitanika odgovorilo je da ne bi preporučili korištenje Knjižnice (grafikon 9).

---

<sup>75</sup> U Gradskoj knjižnici Beli Manastir svaki korisnik može posuditi četiri jedinice knjižnične građe (2 knjige i 2 AV građe). Tri ili više knjiga i AV građe može se posuditi uz nadoplatu od 5,00 kn. Usp. Gradska knjižnica Beli Manastir. Pravilnik. <http://www.gkbm.hr/pravilnik.html> (2013-07-02)



Grafikon 9. Prikaz preporuke za korištenje

## 5.5. Rasprava

Anketni upitnik je, kao što je već navedeno, bio namijenjen korisnicima Gradske knjižnice Beli Manastir koji su stariji od 14 godina. Sadržavao je 13 pitanja na koje su korisnici trebali odgovoriti. Analiza rezultata daje nam uvid u stvarno stanje zadovoljstva korisnika. Iz prvih 6 pitanja saznajemo nešto više o njihovim profilima. Znatno veći broj korisnika, čak 76%, ženskog je spola, a većinu ispitanih čine mladi odnosno generacije rođene 80-ih i 90-ih godina 20-og stoljeća kojih je sveukupno 71%. S obzirom na to, sasvim je razumljiv i podatak da 22% ispitanika ima završenu samo osnovnu školu, a 46% ima završenu srednju školu te da 44% ispitanih čine učenici i studenti. S druge strane, samo je 3% umirovljenika. Zanimljiv podatak jest i taj da od 102 ispitanika niti jedan nema završeni magisterij ili doktorat.

Nakon demografskih pitanja slijedila su dva pitanja koja su korisnike postepeno uvodila u tematiku istraživanja. Iz rezultata je vidljivo kako je 75% ispitanika postalo članom Knjižnice prije nekoliko godina, što je značajan pokazatelj o mogućoj lojalnosti korisnika ove Knjižnice. Naime, prema Hernon i Altman obnavljanje članstva korisnika narodnih knjižnica jedan je od pokazatelja njihove lojalnosti.<sup>76</sup> Slijedom toga, svatko tko je barem jednom produžio svoje članstvo na dodatnih godinu dana, lojalan je korisnik za kojeg se može pretpostaviti da će nastaviti produžavati svoje članstvo. Najmanje je onih koji su članovima postali tek prije mjesec dana ili manje (6%). Što se tiče učestalosti korištenja Knjižnicom, 43% ispitanih posjećuje knjižnicu barem jednom mjesečno, dok ih 28% knjižnicu posjećuje barem tjedno. Ako uzmemo u obzir oba rezultata, možemo zaključiti kako većina ispitanika Knjižnicu posjećuje relativno

<sup>76</sup> Hernon, Peter; Altman, Ellen. Nav. dj., str. 159.

često. Samo 5% ispitanika u Knjižnicu dolaze svakodnevno te je više onih koji u Knjižnicu dolaze jednom godišnje ili rjeđe, čak 8%. Iako je postotak onih ispitanika koji jako rijetko dolaze u Knjižnicu veći, činjenica da određeni broj korisnika dolazi svaki dan također govori o njihovom zadovoljstvu uslugama. Pretpostavlja se da su ti korisnici upoznati sa svim uslugama koje Knjižnica nudi te da njihovo svakodnevno korištenje upravo potvrđuje njihovo zadovoljstvo.

Iz rezultata koji nam govore o učestalosti korištenja pojedinih usluga važno je izdvojiti podatak da od svih navedenih usluga korisnici najviše koriste uslugu posudbe građe (89% ispitanika), što znači da je potvrđena početna pretpostavka kako korisnici najčešće koriste upravo tu uslugu. 53% ispitanika uslugu koristi često, a 36% ispitanika uslugu koristi povremeno. Usluga koja se najmanje koristi jest rad na računalu unutar Knjižnice. Tu uslugu nikad ne koristi čak 83% ispitanika. Ovaj podatak ne začuđuje s obzirom da u Knjižnici postoji samo jedno računalo za korisnike. Posudba građe je jedina usluga koju koristi veliki postotak korisnika, za većinu ostalih usluga korisnici su u najvećem postotku odgovarali da ih nikada ne koriste. Takav rezultat može imati dvojako značenje – ili im te usluge doista ne trebaju, ili se nedovoljno pažnje posvećuje promociji istih. U svakom slučaju, pojedine usluge bi se vjerojatno više koristile kada bi Knjižnica poradila na pojačanom oglašavanju i eventualnom pojašnjavanju i približavanju pojedinih usluga svojim korisnicima (posebice međuknjižnične posudbe, kulturnih i promotivnih aktivnosti, prostora za čitanje dnevnih novina, časopisa i knjiga, računalne oprema, *online* kataloga i mrežne stranice).

Nakon učestalosti korištenja analizirali smo rezultate koji nam govore o zadovoljstvu korisnika pojedinačnim uslugama Knjižnice. Pitanje je bilo formirano u obliku tablice podijeljene na dva dijela. U jednom stupcu ispitanici su imali priliku vrednovati pojedinu uslugu ocjenom od 1 do 5 (1-nimalo zadovoljan, 5-potpuno zadovoljan), a u drugom stupcu za svaku su pojedinu uslugu mogli iznijeti vlastiti doživljaj njene važnosti (1-uopće nije važna, 5-izuzetno važna). Rezultati dobiveni analizom odgovora na ovo pitanje jedan su od važnih čimbenika za iščitavanje lojalnosti korisnika. Naime, istraživanja su pokazala da samo korisnici koji svoje zadovoljstvo (na ljestvici od 1-5) označe s cca 4,8-5 mogu biti tretirani kao lojalni. Svi ostali odu konkurenciji ako im se ukaže bolja prilika.<sup>77</sup> Iz ocjena zadovoljstva vidljivo je da je najviše korisnika, 69%, potpuno zadovoljno komunikacijom s osobljem Knjižnice, zatim slijedi potpuno zadovoljstvo (59%) organizacijom građe na policama (koja se odnosi na urednost,

---

<sup>77</sup> Johnston, Catharine G. Beyond customer satisfaction to loyalty. Ottawa: The Conference Board of Canada, 1996. Str. 7.



funkcionalnost, pristupačnost i sl.) te potpuno zadovoljstvo (52%) prostornom organizacijom (lako snalaženje u prostoru, vidljive i razumljive oznake i putokazi i sl.). Zbrajajući potpuno zadovoljstvo (ocjena 5) i zadovoljstvo (ocjena 4), opet prednjači organizacija građe na policama s kojom je zadovoljno 84% ispitanika, zatim slijede knjižnična građa (količina, dostatnost, pokrivenost područja i sl.) i prostorna organizacija, jer za svaku od njih je 82% ispitanika izrazilo zadovoljstvo. Važnost pojedinačnih usluga nešto je drugačija. Komunikaciju s osobljem Knjižnice izuzetno važnom smatra 73% ispitanika, knjižničnu građu izuzetno važnom smatra 71% ispitanika, a zatim slijedi radno vrijeme koje izuzetno važnim smatra 69% ispitanika. Kvadrantna analiza rađena na temelju srednjih vrijednosti zadovoljstva i važnosti usluga daje konkretne odgovore na to koje su usluge važne korisnicima a koje Knjižnica kvalitetno provodi (knjižnična građa, organizacija građe na policama, prostorna organizacija, informacijsko-referalne usluge, komunikacija s osobljem knjižnice i radno vrijeme) te koje usluge nisu toliko važne korisnicima, a Knjižnica ih također kvalitetno provodi (međuknjižnična posudba, kulturne i promotivne aktivnosti, prostor za čitanje dnevnih novina, časopisa i knjiga, računalna oprema, *online* katalog i mrežna stranica). Iz kvadrantne analize također saznajemo da među knjižničnim uslugama nema onih koje su korisnicima važne, a Knjižnica ih ne provodi kvalitetno kao niti onih koje ni korisnici ni Knjižnica ne smatraju važnima. Činjenica da korisnici neke od vrlo korisnih usluga i alata ne smatraju važnima kao i činjenica da se veliki broj ispitanika nije izjasnio u pitanju o zadovoljstvu i važnosti usluga također nam govori da korisnici o nekim uslugama možda ne znaju dovoljno.

Nakon vrednovanja pojedinačnih usluga slijedilo je vrednovanje sveukupne usluge Knjižnice. Rezultati analize ovih odgovora također su nam važni jer govore o lojalnosti korisnika. Vrlo je zadovoljno čak 56% ispitanika, a zadovoljno je 40% ispitanika. 14% ispitanika dalo je ocjenu 3 ili manje. Ovakvi rezultati nesumnjivo dokazuju istinitost pretpostavke da su korisnici zadovoljni Gradskom knjižnicom Beli Manastir. Neki od ispitanika koji su sveukupnoj usluzi dali ocjenu 3 ili manje, naveli su i razloge nezadovoljstva. Iako su prostorna organizacija i organizacija građe na policama imali najvišu ocjenu u pitanju o zadovoljstvu pojedinačnim uslugama, jasno je da prostor u cijelosti nije idealan. Zadovoljavajuće je organiziran, ali nema ga dovoljno. Četiri ispitanika navelo je nedostatak prostora kao razlog nezadovoljstva, dva ispitanika navela su nedostatak privatnosti i prostora za tihi rad što je direktna posljedica nedostatka prostora, te su dva ispitanika kao razlog nezadovoljstva navela nedostatak računala. Možemo zaključiti kako jedan dio korisnika prepoznaje potrebu za većim prostorom u Knjižnici, što je bila jedna od pretpostavki istraživanja.

Slijedi analiza drugog od tri otvorenih pitanja u upitniku. Ispitanici su imali priliku izdvojiti jednu stvar koja im se posebno sviđa u Gradskoj knjižnici Beli Manastir. Na pitanje je odgovorilo 67 ispitanika (66%). S obzirom da je pri vrednovanju pojedinačnih usluga komunikacija s osobljem Knjižnice bila na prvom mjestu, ne čudi što je u ovome pitanju najviše ispitanika, njih 30, kao najbolju stvar izdvojilo upravo ljubaznost djelatnika te općenito komunikaciju s osobljem Knjižnice. Tome možemo pridodati i brzinu i točnost djelatnika koju je kao najbolju stvar izdvojilo 5 ispitanika te posvećenost djelatnika djeci, što su navela 3 ispitanika. 22 ispitanika istaknula su ugođaj u Knjižnici (primjerice urednost, rasvjeta, mir i tišina), a 17 ispitanika istaknulo je bogat izbor literature. Tome možemo pridodati i veliki izbor naslova lektire i literature za fakultet, što je istaknulo 4 ispitanika te brzo dobavljanje noviteta, što je kao najbolju stvar istaknulo također 4 ispitanika. Budući da je korisnicima knjižnična građa najvažnija od svih usluga, ovakvi podaci o zadovoljstvu literaturom vrlo su pozitivni. Govore nam da su korisnici većinom zadovoljni onime što im je u Knjižnici izuzetno važno.

U preposljednjem pitanju ispitanici su imali priliku dati svoje prijedloge za poboljšanje postojećih ili uvođenje novih usluga u Gradsku knjižnicu Beli Manastir. Priliku su iskoristila samo 22 ispitanika (13%). Neki od ovih odgovora također nam daju uvid u usluge s kojima su korisnici nezadovoljni. Najveći broj prijedloga odnosi se na produžetak radnog vremena, što su predložila 4 ispitanika. To je jedno od pitanja kojim bi se Knjižnica trebala posvetiti. Tri ispitanika predložila su povećanje prostora, isto toliko ispitanika predložilo je odvajanje čitaonice od posudbenog odjela, 2 ispitanika predložila su povećanje broja računala, a jedan ispitanik predložio je više polica za knjige, što bismo također mogli povezati s potrebom za većim prostorom jer više polica logično zahtjeva i veći prostor. Iako je znatan broj ispitanih korisnika zadovoljan ugođajem u knjižnici, potreba za većim prostorom jasno je vidljiva i iz navedenih prijedloga. Bilo je i zanimljivih prijedloga kao što su primjerice nagradne igre u kojima se mogu osvojiti knjige ili godišnja pretplata, organiziranje putovanja na sajmove knjiga te mogućnost produženja posudbe putem mrežne stranice knjižnice (2 ispitanika). Produženje posudbe putem mrežne stranice knjižnice je usluga u razvoju, ali kada bude bila aktivna, svakako bi ju trebalo dobro promovirati. Usluga će biti dostupna putem *online* kataloga, do kojega korisnici dolaze putem mrežne stranice Knjižnice stoga bi dobra promocija ove usluge ujedno značila i promociju usluge pretrage *online* kataloga te mrežne stranice Knjižnice.

Ova usluga bi izvrsno funkcionirala u kombinaciji s knjigomatom, koji se već koristi u nekim hrvatskim knjižnicama.<sup>78</sup> Vjerojatno bi se znatno smanjila potreba za produžetkom radnog vremena, no to ne bi bilo dugoročno rješenje. Knjižnica bi i dalje trebala raditi na tome da poveća broj korisnika kako bi mogla produžiti radno vrijeme, jer kada bi se radno vrijeme Knjižnice produžilo, ne samo da bi korisnici bili zadovoljniji nego bi se mogli privući i novi korisnici.

Na samom kraju upitnika ispitanici su trebali odgovoriti bi li drugima preporučili korištenje Gradske knjižnice Beli Manastir. Čak 96% ispitanika odgovorilo je potvrdno, što ne čudi s obzirom na to da su korisnici većinom zadovoljni Knjižnicom. Osim toga, ovakav rezultat vrlo je pozitivan i optimističan, govori nam da će ispitanici i dalje ostati vjerni članovi Knjižnice, s velikom vjerojatnošću da će i nekome od obitelji i prijatelja predložiti da se učlani.

## 5.6. Zaključak istraživanja

Ovo istraživanje daje nam uvid u stanje sveukupnog zadovoljstva korisnika Gradske knjižnice Beli Manastir. Dvije postavljene hipoteze jasno su dokazane anketom. Dakle, na početku našeg istraživanja krenuli smo sa sljedećim hipotezama:

1. Korisnici Gradske knjižnice Beli Manastir općenito su zadovoljni sveukupnom uslugom Knjižnice.
2. Korisnici Gradske knjižnice Beli Manastir najčešće koriste uslugu posudbe građe.
3. Korisnici Gradske knjižnice Beli Manastir prepoznaju nedostatak prostora i nezadovoljni su nedostatkom istoga.

Kroz istraživanje smo došli do sljedećih spoznaja važnih za potvrdu naših hipoteza. Većina ispitanih korisnika zadovoljna je uslugama Knjižnice i čak njih 96% preporučilo bi drugim ljudima članstvo, a 75% korisnika članovi su Knjižnice već nekoliko godina (1. hipoteza: Korisnici Gradske knjižnice Beli Manastir općenito su zadovoljni sveukupnom uslugom Knjižnice.). Anketa je pokazala da najviše koriste uslugu posudbe građe te da su s njom vrlo zadovoljni (2. hipoteza: Korisnici Gradske knjižnice Beli Manastir najčešće koriste uslugu posudbe građe.). Osim toga, iznimno su pozitivne ocjene komunikacije s osobljem knjižnice te ugođajem u knjižnici. Iako je većina korisnika zadovoljna organizacijom prostora te ugođajem u

---

<sup>78</sup> Knjigomat omogućuje vraćanje posuđenih knjiga u bilo koje doba dana i noći te tako automatski razdužuje korisnika i oslobađa ga daljnje zakasnine. Prvi knjigomat u Hrvatskoj postavljen je 2008. godine u porečkoj Gradskoj knjižnici. Usp. Knjižnica Instituta Ruđer Bošković. Vijesti. URL: <http://lib.irb.hr/web/hr/vijesti/item/1155-prvi-knjigomat-u-hrvatskoj-s-automatskim-razduzivanjem.html> (2013-08-20)

Knjižnici, dosta ih je prepoznalo nedostatak prostora za čitanje, računala i knjižničnu građu, što su napisali u svojim primjedbama i prijedlozima (3. hipoteza: Korisnici Gradske knjižnice Beli Manastir prepoznaju nedostatak prostora i nezadovoljni su nedostatkom istoga.).

Ciljevi istraživanja su bili sljedeći:

- definirati profil korisnika koji najčešće posjećuju knjižnicu
- utvrditi uslugu/-e koja/-e se najčešće koristi/-e
- utvrditi stupanj zadovoljstva pojedinim uslugama
- utvrditi stupanj zadovoljstva cjelokupnom Knjižnicom
- utvrditi prednosti i nedostatke Knjižnice
- uvažiti prijedloge korisnika za poboljšanje usluge.
- rezultate učiniti temeljima za daljnja istraživanja u Knjižnici

Prema rezultatima istraživanja možemo reći da su ciljevi na tragu potpunog ostvarenja. Definiran je profil korisnika koji najčešće posjećuju Knjižnicu, utvrđena je usluga koja se najviše koristi te ona koja se najmanje koristi, utvrđeni su stupnjevi zadovoljstva pojedinačnim uslugama i stupanj zadovoljstva sveukupnom uslugom te su utvrđene prednosti i nedostaci Knjižnice. Istraživanjem zadovoljstva korisnika Gradske knjižnice Beli Manastir dokazano je da, iako su korisnici zadovoljni sveukupnom uslugom, postoje segmenti usluga koji se mogu razvijati i poboljšavati. To je, osim većeg prostora i više računala te produženja radnog vremena, bolja promocija međuknjižnične posudbe, kulturnih i promotivnih aktivnosti, prostora za čitanje dnevnih novina, časopisa i knjiga, računalne opreme, *online* kataloga i mrežne stranice. Budući da ne postoji potreba za preusmjeravanjem fokusa na usluge koje Knjižnica ne provodi kvalitetno a korisnicima su važne, jer nijedna od usluga nije ocijenjena kao takva, Knjižnica bi trebala uložiti više sredstava i energije u promoviranje navedenih usluga koje korisnici ne smatraju važnima ili za koje se nisu izjasnili u procjeni važnosti i zadovoljstva. Prijedlozi korisnika vrlo su zanimljivi i dragocjeni te se nadamo kako će biti uvaženi od strane stručnog vodstva i ostalog osoblja Knjižnice, a sveukupni rezultati istraživanja mogu poslužiti kao temelj za buduća istraživanja i mjerenja u Knjižnici.

## 6. Zaključak

Narodne knjižnice neizostavan su dio lokalne zajednice. O tome dovoljno govore zadaće koje su im dodijeljene a koje se u svojoj suštini odnose na informiranje, opismenjavanje, obrazovanje i kulturu građana. Nesumnjivo je da imaju veliku odgovornost prema zajednici. Kako bi mogle opstati u ovo vrijeme velikih promjena i brojnih otežavajućih okolnosti, neprestano moraju dokazivati važnost svog postojanja osnivačima te postojećim i potencijalnim korisnicima. To znači da kultura vrednovanja mora postati imperativ njihove poslovne politike, a redovita kvantitativna i kvalitativna mjerenja neizostavan dio njihove svakodnevice.

Kultura vrednovanja je već jako dugo prisutna u svjetskim knjižnicama, što se vidi iz brojnih pozitivnih primjera dobre prakse odnosno projekata vezanih za vrednovanje čije postojanje opravdavaju brojne knjižnice, od onih svjetski poznatih do manje poznatih koje se iz dana u dan sve više priključuju tim hvalevrijednim i uspješnim projektima. Kultura vrednovanja u Hrvatskoj nažalost još uvijek ne postoji u pravom smislu riječi. Naše knjižnice prepoznale su važnost vrednovanja, ali izuzev nekoliko svijetlih primjera knjižnica i stručnjaka koji se time bave, još uvijek je premalo onih koje su kulturu vrednovanja prepoznale kao sastavni dio njihova poslovanja i djelovanja. Gradska knjižnica Beli Manastir nije u spomenutoj manjini, kultura vrednovanja u ovoj se knjižnici vrlo slabo nazire, mjerenja se svode na prikupljanje statističkih podataka, a istraživanja zadovoljstva korisnika nije niti bilo do ovoga. Promjene u pristupu sustavnom vrednovanju poslovanja su nužne.

Mjerenje zadovoljstva korisnika, koje je postalo važan čimbenik u formiranju cjelokupne politike jedne knjižnice, nužno je za razvoj i opstanak knjižnica. Ovo istraživanje dalo je dragocjene podatke o mišljenju korisnika koje će se, nadamo se, uvažiti te potaknuti i usmjeriti neka nova istraživanja u Gradskoj knjižnici Beli Manastir. Ljubaznost osoblja, ugođaj u Knjižnici, redovito nabavljanje noviteta te bogatstvo fonda jake su strane Knjižnice stoga ih treba i dalje držati na nivou. No da su mjerenja u ovoj Knjižnici nužna govori nam činjenica o kroničnom nedostatku prostora za čitanje, računala i knjižničnu građu. Mjerenjem bi Knjižnica imala dokaze koji bi upućivali na nužnost promjene tih segmenata, koje bi onda mogla uputiti svojim osnivačima odnosno financijerima. Kada bi oni prepoznali važnost i ulogu Knjižnice u životima stanovnika Grada Belog Manastira pa i cijele Baranje te omogućili veći ili dodatni prostor Knjižnici, osim građe i opreme nesumnjivo bi porastao i broj korisnika i broj zaposlenika Knjižnice.

## 7. Literatura

1. ALA: American Library Association. <http://www.ala.org/> (2013-03-29)
2. Badurina, Boris; Dragija Ivanović, Martina; Krtalić, Maja. Vrednovanje knjižničnih službi i usluga akademskih i narodnih knjižnica. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 1(2010), str. 47-63.
3. BIX: der Bibliotheksindex. URL: <http://www.bix-bibliotheksindex.de/> (2013-05-20)
4. Coleman, Vicki; Xiao, Yi (Daniel); Bair, Linda; Chollett, Bill. Toward a TQM paradigm: using SERVQUAL to measure library service quality. 1997. URL: <http://crl.acrl.org/content/58/3/237.full.pdf> (2013-03-19)
5. Čuić, Blaženka. Balanced scorecard kao pomagalo za vrednovanje knjižnice : primjer Knjižnice Filozofskog fakulteta u Osijeku. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55, 1(2012), str. 45-64.
6. Dragija Ivanović, Martina. Vrednovanje utjecaja narodnih knjižnica na lokalnu zajednicu. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55, 1(2012), str. 83-100.
7. Dukić, Gordana; Hasenay, Sanda; Mokriš Marendić, Svjetlana. Analiza zadovoljstva korisnika/studenata u knjižnicama Prehrambeno-tehnološkog i Pravnog fakulteta te u Gradskoj i sveučilišnoj knjižnici Osijek. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 52, ¼(2009), str. 172-187.
8. Etički kodeks istraživanja s djecom. Vijeće za djecu: 2003. URL: <http://www.dijete.hr/hr/dokumenti-mainmenu-83/propisi-republike-hrvatske-mainmenu-102/razno-mainmenu-114.html> (2013-06-24)
9. Facebook. Gradska knjižnica Beli Manastir. URL: <https://www.facebook.com/gradskaknjiznica.belimanastir?fref=ts> (2013-06-20)
10. Gradska knjižnica Beli Manastir. URL: <http://www.gkbm.hr/> (2013-03-19)
11. Hernon, Peter; Altman, Ellen. Assessing service quality: satisfying the expectations of library customers. Chicago ; London : American Library Association, 1998.
12. IFLA/UNESCO public library manifesto 1994. URL: <http://www.ifla.org/publications/iflaunesco-public-library-manifesto-1994> (2013-03-28)
13. Informacije i dokumentacija: pokazatelji učinka knjižnica (ISO 11620:1998). Zagreb: Državni zavod za normizaciju i mjeriteljstvo, 2001.
14. Johnston, Catharine G. Beyond customer satisfaction to loyalty. Ottawa: The Conference Board of Canada, 1996.

15. Kaplan, Robert S.; Norton, David P. Uravnotežena tablica rezultata: prevođenje strategije u vrednovanje. Zagreb: Mate, 2010.
16. Katalenac, Dragutin. Mogućnosti primjene benchmarkinga u upravljanju knjižnicama. // Knjižničarstvo: glasnik Društva knjižničara Slavonije i Baranje 4, 1-2(2000), str. 29-35.
17. Knjižnica Instituta Ruđer Bošković. URL: <http://lib.irb.hr/web/index.php> (2013-08-20)
18. Kotler, Philip; Wong, Veronica; Saunders, John; Armstrong, Gary. Osnove marketinga. Zagreb: Mate: Zagrebačka škola ekonomije i managementa, 2006.
19. Lakos, Amos. Culture of assessment as a catalyst for organizational culture change in libraries. // 4th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services: Meaningful Measures for Emerging Realities. Pittsburgh, PA: Association of Research Libraries Distribution Center, 2001. Str. 311-319.
20. LibQUAL+ : Charting Library Service Quality. URL: [http://www.libqual.org/about/about\\_lq/general\\_info](http://www.libqual.org/about/about_lq/general_info) (2013-03-19)
21. Lynch, Beverly P. Measurement and evaluation of public libraries. // 64th IFLA General Conference, 1998. URL: <http://archive.ifla.org/IV/ifla64/027-137e.htm> (2013-03-19)
22. Martek, Alisa; Krajna, Tamara; Fluksi, Tea. Koliko je zapravo dobra vaša knjižnica? // Uspostava kvalitete u specijalnim i visokoškolskim knjižnicama - knjižnice u bolonjskom okruženju : zbornik radova : 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica, Opatija, 24.-26. travnja 2008. / uredile Irena Pilaš i Alisa Martek. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009. Str. 11-23.
23. Metelwin digital library. Gradska knjižnica Beli Manastir. <http://library.foi.hr/m3/koknji.asp?B=92&BB=&css=&dlib=1> (2013-07-02)
24. Mihalić, Marina. Mjere li samo pokazatelji uspješnosti vrijednost knjižnica? : prema vrednovanju društvenih ciljeva organizacija u kulturi. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55, 1(2012), str. 29-44.
25. Niven, Paul R. Balanced scorecard: korak po korak: maksimiziranje učinka i održavanje rezultata. Zagreb: Masmedia: Poslovni dnevnik, 2007.
26. Novak, Helena. Anketno istraživanje *Zadovoljstvo korisnika gradske knjižnice Zadar*. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 3/4(2010), str. 140-157.
27. Novak, Helena. Narodne knjižnice i recesija – ili depresija? // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 54, 4(2012), str. 225-252.
28. Pavlinić, Silva; Horvat, Jasna. Istraživanje potreba korisnika Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 1, 1-4 (1998), str. 41-61.

29. Petr Balog, Kornelija. Prema kulturi vrednovanja u visokoškolskim knjižnicama. Osijek : Sveučilište J. J. Strossmayera : Filozofski fakultet, 2010.
30. Petr Balog, Kornelija. Kultura vrednovanja kao dio organizacijske kulture hrvatskih knjižnica. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55, 1(2012), str. 1-28.
31. Petr Balog, Kornelija; Dragija Ivanović, Martina; Feldvari, Kristina. Percepcija kvalitete 'iznutra' : razgovori s ravnateljima narodnih i voditeljima visokoškolskih knjižnica. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 3/4(2010), str. 1-24.
32. Poll, Roswitha; Peter te Boekhorst. Measuring quality: performance measurement in libraries. 2nd revised edition. München: K. G. Saur, 2007.
33. Popis stanovništva, kućanstava i stanova 2011. godine: prvi rezultati po naseljima. Zagreb: Državni zavod za statistiku, 2011. URL: [http://www.dzs.hr/Hrv\\_Eng/publication/2011/SI-1441.pdf](http://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2011/SI-1441.pdf) (2013-07-02)
34. Quality handbook: performance indicators for library activities / Johan Edgren [et.al.]. Stockholm : Swedish Library Association, 2005. URL: [http://www.biblioteksforeningen.org.test.levonline.com/organisation/dokument/pdf/quality\\_handbook.pdf](http://www.biblioteksforeningen.org.test.levonline.com/organisation/dokument/pdf/quality_handbook.pdf) (2013-05-31)
35. Standardi za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj. // Narodne novine 58/99, 1999. URL: <http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/270810.html> (2013-03-19)
36. Špiranec, Sonja. Informacijska pismenost – ključ za cjeloživotno učenje. // Edupoint časopis 3, (2003). URL: <http://edupoint.carnet.hr/casopis/17/clanci/1.html> (2013-03-29)
37. Tadić, Katica. Rad u knjižnici. Opatija: Naklada Benja, 1994.
38. The PLA service responses: selecting and implementing the right mix for your library, 2009. URL: <http://ifpmedia.org/onlinelearning/TLA50Archives/2community/5SupplementaryMaterial/Service%20Responses.pdf> (2013-05-30)
39. Tuškan Mihočić, Gorana. Mjerenje uspješnosti poslovanja u narodnoj knjižnici. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 54, 4(2012), str. 211-224.



## 8. Prilozi

### Prilog 1. Primjer anketnog upitnika

Poštovani,

Anketni upitnik koji je pred Vama sastavni je dio istraživanja koje se provodi u sklopu izrade diplomskog rada. Cilj rada je ispitati zadovoljstvo korisnika Gradske knjižnice Beli Manastir.

Anketa je u potpunosti anonimna te njeno ispunjavanje ne bi trebalo oduzeti više od pet minuta Vašeg vremena.

Molimo Vas da pažljivo pročitate upute uz određena pitanja, koje će Vam pomoći prilikom ispunjavanja upitnika. Ukoliko Vam nešto vezano uz anketu nije u potpunosti jasno, slobodno se obratite osobi od koje ste ju dobili. Hvala unaprijed! ☺

#### 1. Spol

Ž      M

#### 2. Godina rođenja \_\_\_\_\_

#### 3. Najviši završeni stupanj obrazovanja

- a) osnovna škola
- b) SSS
- c) VŠS ili prvostupnik
- d) VSS ili magistar struke
- e) magisterij ili doktorat

#### 4. Radni status

- a) učenik
- b) student
- c) uposlen
- d) neuposlen
- e) umirovljenik
- f) nešto drugo, što? \_\_\_\_\_

**5. Koliko dugo ste korisnik ove knjižnice (bez prekida u obnovi članstva)?**

- a) mjesec dana ili manje
- b) nekoliko mjeseci
- c) godinu dana
- d) nekoliko godina

**6. Koliko se često koristite ovom knjižnicom?**

- a) svakodnevno
- b) barem jednom tjedno
- c) barem jednom mjesečno
- d) nekoliko puta godišnje
- e) jedanput godišnje ili rjeđe

**7. Molimo, označite koje od navedenih usluga ove knjižnice koristite i koliko često.** *Pojašnjenje pojmova: informacijsko-referalne usluge: razni upiti, pomoć oko zadaća, seminara i općenito pronalazjenja građe; međuknjižnična posudba: postupak naručivanja knjiga iz druge knjižnice; kulturne i promotivne aktivnosti: projekti, radionice, izložbe, promocije i sl.*

(Svoj odgovor zabilježite križićem u odgovarajući kvadratić.)

	Nikad	Povremeno	Često
Posudba građe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Korištenje građe u čitaonici knjižnice	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informacijsko-referalne usluge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Međuknjižnična posudba	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rad na računalu unutar knjižnice	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pretraga građe putem online kataloga	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kulturne i promotivne aktivnosti unutar knjižnice	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**8. Molimo, iskažite svoje zadovoljstvo sljedećim knjižničnim uslugama.**

*Uputa: a) Na lijevoj strani ocijenite koliko ste zadovoljni određenom uslugom (1 – nimalo zadovoljan, 5 – potpuno zadovoljan) b) Na desnoj strani ocijenite koliko Vam je važna određena usluga (1 – uopće nije važna, 5 – izuzetno važna). Ukoliko neku od usluga nikada niste koristili, molimo da preskočite taj odgovor. (U kvadratić ispod ocjene stavite križić.)*

Knjižnične usluge	Koliko ste zadovoljni uslugom					Koliko Vam je važna usluga				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Knjižnična građa (količina, dostatnost, pokrivenost područja)										
Organizacija građe na policama (urednost, funkcionalnost, pristupačnost)										
Prostorna organizacija (lako snalaženje u prostoru, vidljive i razumljive oznake i putokazi)										
Informacijsko-referalne usluge (funkcionalnost, brzina, točnost)										
Komunikacija s osobljem knjižnice (dostupnost, ljubaznost, stručnost)										
Međuknjižnična posudba (brzina, točnost)										
Kulturne i promotivne aktivnosti (učestalost, korisnost)										
Prostor za čitanje dnevnih novina, časopisa i knjiga (dostatnost, udobnost, urednost, rasvjeta, buka)										
Računalna oprema (dostatnost, tehnička ispravnost)										
Online katalog (funkcionalnost, jednostavnost korištenja, dostatnost informacija, redovito ažuriranje)										
Mrežna stranica (dostatnost informacija, redovito ažuriranje)										
Radno vrijeme										

**9. Na ljestvici 1 - 5 zaokružite jedan broj koji najviše odgovara stupnju Vašeg zadovoljstva uslugama knjižnice u cjelini.**

(1 – nimalo zadovoljan, 5 – potpuno zadovoljan)

1            2            3            4            5

**10. Ako ste u prethodnom pitanju zaokružili 3 ili manje, možete li pojasniti razloge?**

---

---

**11. Možete li izdvojiti jednu stvar koja Vam se posebno sviđa u Gradskoj knjižnici Beli Manastir?**

---

---

**12. Ukoliko imate nekih dodatnih prijedloga za poboljšanje postojećih ili uvođenje nekih novih usluga u knjižnici, molimo, navedite ih.**

---

---

**13. Biste li drugima preporučili korištenje Gradske knjižnice Beli Manastir?**

DA            NE

Hvala na suradnji